

VAPAAEHTOISTEN KOKEMUKSIA AUTTAMISESTA

Ryhmähaastattelututkimus sitoutumisesta vapaaehtoistoimintaan

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa

Sirpa Seppälä

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

2019

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: VAPAAEHTOISTEN KOKEMUKSIA AUTTAMISESTA. Ryhmähaastattelututkimus sitoutumisesta vapaaehtoistoimintaan Mannerheimin Lastensuojeluliiton Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa

Tekijä: Sirpa Seppälä

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön maisteriohjelma

Työn laji: Pro gradu –työ

Sivumäärä: 65+4

Vuosi: 2019

Tiivistelmä:

Vapaaehtoistyö on jo pitkään ollut vakiintunut puheenaihe yhteiskunnallisessa keskustelussa. Vapaaehtoistoiminnan ulottuvuudet voidaan paikantaa sekä hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmän lisäresurssin näkökulmasta että kansalaisten mahdollisuutena osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnassa. Tutkimusten mukaan suomalaiset ovat altruistisia ja osallistuvat aktiivisesti vapaaehtoistoimintaan. Tulevaisuudessa uusia sitoutuneita vapaaehtoisia tullaan kuitenkin tarvitsemaan entistä enemmän ja huolta on vapaaehtoisten haluttomuudesta sitoutua pitkäaikaisesti vaativaan vapaaehtoistoimintaan.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan pitkään vapaaehtoistoiminnassa mukana olleiden kokemuksia auttamisesta Mannerheimin Lastensuojeluliiton Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa. Tutkielman tavoitteena on selvittää vapaaehtoisten sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkielman aineisto koostuu kahdesta ryhmähaastattelusta, johon osallistui vapaaehtoisia päivystäjiä, jotka olivat olleet mukana toiminnassa yli neljä vuotta. Tutkielman aineisto on laadullinen ja sitä on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu altruismista, sitoutumisesta ja vapaaehtoistoimintaan käsittelevistä aiemmista tutkimuksista.

Tutkielman tulosten mukaan vapaaehtoisten sitoutuminen Mannerheimin Lastensuojeluliiton Auttavien puhelinten vapaaehtoistoimintaan rakentuu sekä sisäisistä että ulkoisista tekijöistä, jotka tukevat toiminnassa jatkamista. Matalat odotukset toimintaan mukaan lähtiessä ja valmius tehdä vaativaa vapaaehtoistyötä tukevat sitoutumista vapaaehtoistoimintaan. Tulosten mukaan vapaaehtoisia motivoi vapaaehtoistyöhön altruistinen halu auttaa ja auttamisesta saatava hyvän olon tunne. Vapaaehtoistoiminta rakentuu kuitenkin tutkielman valossa myös vahvasti osaksi vapaaehtoisen omaa elämää. Vapaaehtoiset kokivat toiminnassa jatkamisen kannalta merkitykselliseksi samanhenkiseen ryhmään kuulumisen sekä vaikuttamisen itselle tärkeisiin asioihin. Toimintaa organisoivan järjestön antama tuki vahvistaa tulosten mukaan sitoutumista. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää vapaaehtoisten tukemisessa sekä vapaaehtoistoimintaa kehitettäessä.

Avainsanat: vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoistyö, auttaminen, sitoutuminen

Sisällys

JOHDANTO.....	1
1. VAPAAEHTOISTOIMINTA OSANA YHTEISKUNTAA	3
1.1 Kansalaisyhteiskunnan paikantaminen	3
1.2 Vapaaehtoistoiminnan määrittely	4
1.3 Sosiaali- ja terveysjärjestöjen rooli yhteiskunnassa	6
2. ALTRUISMI JA SITOUTUMINEN VAPAAEHTOISTYÖSSÄ.....	9
2.1 Altruismin määrittely	9
2.2 Pyyteetön altruismi.....	10
2.3 Vapaaehtoistyö altruistisena toimintana	12
2.4 Motiivit auttamisen taustalla.....	13
2.5 Sitoutumisen määrittely	15
2.6 Vapaaehtoistyöhön sitoutuminen	16
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	19
3.1 Tutkimuksen tavoite	19
3.2 Ryhmäteemahaastattelu	19
3.3 Auttavat puhelin- ja nettipalvelut.....	22
3.4 Haastatteluaineiston kerääminen	24
3.5 Haastateltavien taustaa	25
3.6 Aineiston analyysi	26
3.7 Tutkijapositio ja eettiset kysymykset.....	30
4 VAPAAEHTOISTOIMINTAAN SITOUTUMISEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ.....	32
4.1 Odotukset ja vapaaehtoistoiminnan luonne	32
4.1.1 Matalat odotukset	32
4.1.2 Vaativa vapaaehtoistoiminta.....	33
4.2 Altruistiset ja itsekkäät syyt	35
4.2.1 Halu auttaa	35
4.2.2 Auttamisen ihanuus.....	39
4.2.3 Auttaminen osana omaa elämää.....	40
4.3 Yhteisöön ja yhteiskuntaan kiinnittyminen	43
4.3.1 Samanhenkiseen ryhmään kuuluminen	43
4.3.2 Avartamassa ymmärrystä ja vaikuttamassa	44
4.4 Organisaatio ja sen antama tuki sitouttajana.....	46
4.5 Vapaaehtoistoimintaan osallistumista rajoittavia tekijöitä.....	49
5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	53
6 POHDINTA	59

LÄHTEET	62
LIITTEET	66
Liite 1 Infokirje vapaaehtoisille tutkielmaan osallistumisesta	66
Liite 2 Informoitu suostumus	68
Liite 3 Teemahaastattelun runko.....	69

JOHDANTO

Ihmisille ominainen halu auttaa ja tukea lähimmäisiään on toteutunut vapaaehtoistyönä kaikissa yhteiskunnissa kaikkina aikoina (Mykkänen-Hänninen 2007, 9). Vapaaehtoistoiminnan rooli ja asema yhteiskunnassa on kuitenkin vaihdellut eri aikakausina. Toisinaan se on ollut vahvasti osa sosiaalipoliittista toimintaa ja toisinaan se on unohdettu kokonaan (Koskiahio 2001, 15). Nykyisin vapaaehtoistoiminta on ilmiönä noussut merkitykselliseksi ja tärkeäksi yhteiskunnalliseksi kysymykseksi (Marjovuori 2014). Mark Snyderin (1993) mukaan puhutaan ilmiöstä, joka on samanaikaisesti sekä yksilöllinen että kollektiivinen.

Vapaaehtoistoiminnan aseman vankistumisen myötä on myös tutkimusta vapaaehtoistoiminnasta tehty koko ajan enemmän, mutta ilmiön laajuuteen nähden on vapaaehtoistoimintaa tutkittu suhteellisen vähän (Marjovuori 2014,12). Tutkimukset ovat keskittyneet vapaaehtoistyöhön asennoitumiseen ja vapaaehtoistyöhön hakeutumisen motiiveihin niin Suomessa kuin muualla maailmassakin, mutta vapaaehtoistoimintaan sitoutumisen tutkimuksia on selvästi vähemmän (Yeung 2002, 156). Tutkimusten mukaan suomalaiset ovat kaiken kaikkiaan sisimmissään varsin altruistisia ja joka kolmas suomalainen on osallistunut vapaaehtoistoimintaan (Pessi & Saari 2008).

Anne Birgitta Pessin ja Juho Saaren (2011, 28) mukaan tulevaisuudessa julkisen vallan ja yhteiskunnan yhteisvastuun suhde muuttuu entisestään niin, että yhteisöllisyys ja toisten ihmisten auttaminen tulevat korostumaan. Kansalaisjärjestöillä on jo nyt tärkeä asema heikoimmassa asemassa olevien tukijoina ja heidän etujensa ajajina. Valtion ja kuntien harjoittama sosiaalipolitiikka ja siitä johtuvat säästötoimenpiteet näyttäytyvät usein negatiivisesti kansalaisille tarjolla olevissa palveluiden määrässä. Näiden seurauksena kolmannen sektorin rooli on noussut merkitykselliseksi ja järjestöjen organisoimat palvelut ovatkin valitettavan usein paikkaamassa kunnallista palvelujärjestelmää. (Risänen & Puimalainen 2016, 6-7). Vapaaehtoistoiminnan tulevaisuuden kannalta huolena on vapaaehtoisten haluttomuus osallistua pitkäaikaista sitoutumista vaativaan vapaaehtoistoimintaan (Nylund & Yeung 2005, 28). Vuoden 2014 järjestöbarometrin mu-

kaan järjestöissä ollaan huolissaan resurssien suhteellisen määrän pienenemisestä. Barometristä selviää, että uusia sitoutuneita vapaaehtoisia tarvitaan tulevaisuudessa lisää. (Järjestöbarometri 2014.)

Tässä tutkielmassa selvitetään vapaaehtoisten kokemuksia auttamisesta vapaaehtoistoiminnassa. Tutkielman tavoitteena on lisätä ymmärrystä tekijöistä, jotka tukevat vapaaehtoistoimintaan sitoutumista. Tutkielman näkökulma on yksilötasolla vapaaehtoisten omista kokemuksista. Tutkielma toteutettiin yhteistyössä Mannerheimin lastensuojeluliiton (MLL) kanssa, ja aineisto kerättiin haastattelemalla vapaaehtoisia, jotka ovat toimineet yli neljä vuotta päivystäjinä MLL:n Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa. Tutkielman empiirinen aineisto koostuu kahdesta ryhmäteemahaastattelusta, joihin on osallistunut sekä Vanhempainpuhelimien että Lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoisia päivystäjiä. Tutkielman teoreettinen viitekehys rakentuu altruismista, sitoutumisesta sekä aiemmista vapaaehtoistoiminnan tutkimuksista.

Kiinnostukseni vapaaehtoistoimintaa kohtaan on noussut omista kokemuksista vapaaehtoistoiminnassa. Aloitin MLL:n vapaaehtoisena päivystäjänä Vanhempainpuhelimessa vuonna 2016, jolloin ensimmäisen kerran kiinnostuin vapaaehtoistoiminnan monitahoisesta ilmiöstä tutkielman näkökulmasta. Tutustuin aiheeseen tämän jälkeen kandidaatin tutkielman kautta, jossa pohdin kirjallisuuskatsauksen näkökulmasta vapaaehtoistyöhön osallistumisen syitä. MLL:n Auttavien puhelin- ja nettipalveluiden vapaaehtoistoimintaan osallistuminen on antanut käytännön kosketuspintaa käsiteltävään aiheeseen ja lisännyt ymmärrystäni tästä moniulotteisesta ilmiöstä.

Tutkielman ensimmäisen kappaleen aloitan paikantamalla kansalaisyhteiskunnan osana yhteiskuntaa ja määrittelen tutkielman keskeiset käsitteet. Tämän jälkeen esittelen vapaaehtoistoiminnan ja sosiaali- ja terveystieteiden historiaa tähän päivään. Tutkielman teoreettista viitekehystä tarkastelen kolmannessa kappaleessa. Neljännessä kappaleessa kerron tutkimuksen kulusta ja tekemistäni valinnoista tutkimuksen edetessä. Tässä kappaleessa pohdin myös tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä. Johtopäätöksissä ja yhteenvedossa kokoan tutkimuksen tulokset yhteen ja vertailen tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin. Lopuksi pohdin tutkimuksen sijoittumista osana vapaaehtoistutkimuksia ja jatkotutkimusten tarvetta.

1. VAPAAEHTOISTOIMINTA OSANA YHTEISKUNTAA

1.1 Kansalaisyhteiskunnan paikantaminen

Yhteiskuntamme muodostuu valtion, markkinoiden ja kansalaisyhteiskunnan muodostamasta kokonaisuudesta, jossa yksilöt ja yhteisöt toimivat, osallistuvat ja vaikuttavat. Järjestöt ovat kansalaisyhteiskunnan ydintä ja niiden merkitys demokratian elävöittäjänä ja sosiaalisen pääoman kehittäjänä on suuri (Niemelä 2003, 5). Suomessa yhdistystoiminta ja kolmas sektori ovat merkittävässä asemassa (Siisiäinen & Kankainen 2009, 132) ja etenkin sosiaali- ja terveysjärjestöillä on valtava rooli yhteiskunnassamme (Järjestöbarometri, 2012). Sosiaali- ja terveysjärjestöt kokoavat ihmisiä yhteen luoden mahdollisuuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja yhteisöllisyyteen (Niemelä 2003, 117).

Osa tutkijoista puhuu välitasosta, joka on väljempi käsite kuin kolmassektori. Välitasolla ei tarkoiteta sektoria vaan kokonaisuutta, jossa organisaatiot ovat dynaamisessa kanssakäymisessä eri sektoreihin välittämällä ja yhdistelemällä niiden vaikutteita. Välitasolla ajatellaan olevan välittäviä ominaisuuksia, ja se yhdistää horisontaalisesti että vertikaalisesti vähintään kahta eri sektoria. Lähiyhteisöjen solidaarisuus, julkisten järjestelmien hierarkkisuus ja markkinoiden kilpailu vaikuttavat yhtä aikaa erilaisin painotuksin välitasossa. (Matthies 1996, 12-13.)

Perinteisesti kansalaisyhteiskunta on ymmärretty toimintana, jota ohjaa valtion sijaan aktiiviset kansalaiset. Kansalaisyhteiskuntaan osallistuminen on vapaaehtoista eikä toiminnalla pyritä tuottamaan voittoa. (Möttönen & Niemelä 2005, 28.) Kansalaisyhteiskunta käsite kattaa kolmannen sektorin, järjestötoiminnan ja omaehtoisen poliittisen toiminnan (Koskiahon 2001, 16–17). Kansalaisyhteiskunta voidaan nähdä myös laajemmin, koska siihen voidaan lukea pitkälti kaikki yhteisöllinen toiminta ihmisten ja perheiden yksityisyyden ulkopuolella (Harju 2005). Pessin ja Saaren (2011, 28) mukaan kansalaisyhteiskunta rakentuu luovien yksilöiden eriasteisista itsekkäistä ja altruistisista intresseistä. Kansalaisyhteiskunta käsite voidaan ajatella vastakohtaksi yhteiskunnalliselle toiminnalle, jota määrittävät julkinen sektori ja talous (Koskiahon 2001, 16–17). Kansalaisyhteiskunta ei kuitenkaan itsessään takaa demokratiaa ja sitä kautta ihmisille hyvää

elämää, vaan se mahdollistaa kansalaisten oikeuksien ja vapauksien toteutumisen. Kansalaisyhteiskunta mahdollistaa areenan ihmisten eettiselle ja moraaliselle toiminnalle. Kansalaisyhteiskunnan elinvoimaisuuden taustalla on aina kansalaisia, jotka osallistuvat ja vaikuttavat yhteisöissä, kuten yhdistyksissä ja järjestöissä. (Harju 2005, 59, 66-74.)

1.2 Vapaaehtoistoiminnan määrittely

Käsitteenä vapaaehtoistoiminta saa monenlaisia mielikuvia ja siihen liitetään helposti auttaminen, hyväntekeväisyys, ilmainen apu, talkoo, pakottomuus tai rahainkeräys (Ruohonen 2003, 41-42). Viimeisten vuosikymmenten aikana ovat vakiintuneet käsitteet vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoisuus sekä vapaaehtoistyö (esim. Nylund & Yeung 2005). Vapaaehtoistyö käsitteenä voidaan ajatella vastinpariksi palkkatyölle. Toisaalta vapaaehtoistoiminnan käsite kattaa laajemman kokonaisuuden kuin palkaton työ, jolloin vapaaehtoistyön käsite sisältyy vapaaehtoistoiminnan käsitteeseen (Rissanen & Puumalainen 2016, 1).

Vapaaehtoistoimintaa kansalaislähtöisenä toimintana on haastavaa rajata (Ruohonen 2003, 41). Anneli Pohjola (1999, 70) kuvaa vapaaehtoistoimintaa aktiivisten kansalaisten areenana, jossa osallistutaan, toteutetaan itseään ja ennen kaikkea ollaan vuorovaikutuksessa. Briitta Koskiahon (2001, 16) määrittelee vapaaehtoistyön julkisen viranomaisen toiminnan vastakohtaksi, yksilötason toiminnaksi ja vapaaehtoistoiminnan järjestöjen toimintana, jotka organisoivat vapaaehtoistyötä. Kaarina Mönkkösen (2005, 286) mukaan vapaaehtoistyön käsitteeseen on alkanut liittymään entistä enemmän ammatillisen auttamistyön piirteitä, mikä osaltaan hämärtää ammattiauttamisen ja vapaaehtoisen auttamisen eroja.

Vapaaehtoistyö voidaan ajatella sijoittuvan yhteiskunnan auttamisjärjestelmässä julkisen ammattiavun ja henkilökohtaisen avun välimaastoon (Lehtinen 1994, 13). Svante Beckman on esittänyt vuonna 1981 vapaaehtoisuuteen perustuvan toiminnan ja ammatillisen toiminnan eroja seuraavanlaisesti:

Vapaaehtoinen	Ammatillinen
tunneperäinen	tunneneutraali
jäsentymätön	erityinen
omakohtainen	yhteisöllinen
persoonallinen	yleispätevä
ominaisuus	suoritus

Tämän mallin avulla on pyritty kuvaamaan ammatillisen työntekijän ja vapaaehtoisen auttajan eroja suhtautumisessa asiakkaaseen, teoreettisessa orientaatioissa, motivaatioissa, tavoitteissa ja ihmiskäsityksessä. (Ruohonen 1986, 21-22.) Usein vapaaehtoistyö ja ammatillinen auttamistyö ymmärretään toistensa vastakohdaksi. Tällöin mielikuviksi muodostuu aito, lämmin ja inhimillinen vapaaehtoistoiminta, joka on vastakohta viranomaistoiminnalle. Merkityksellistä on kuitenkin jakaa tehtäviä mielekkäällä tavalla ja kohdentaa voimavaroja tarkoituksenmukaisesti. Vapaaehtoistyön kautta on mahdollista tarjota keskusteluapua, jossa asiakas saa kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja rinnalla kulkemisesta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 12.)

Tässä tutkielmassa vapaaehtoistoiminta ymmärretään osaksi kansalaisyhteiskuntaa, joka toimii rinnan ja limittäin valtion ja markkinoiden kanssa, ja jossa painottuu yksilöiden ja yhteisöjen aktiivisuus, toimijuus ja osallisuus. Tutkielmani tavoitteena on ymmärtää ihmisten kokemuksia vapaaehtoistoinnasta ja auttamisesta, joten käytän käsitteitä vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistoiminta toistensa synonyymeina. Käsitän vapaaehtoistoinnin lähtökohtaisesti enemmän yhteisölliseksi toiminnaksi kuin vapaaehtoisesti tehdyksi työksi. Tutkielmassa näiden käsitteiden tarkalla erottamisella ja määrittelyllä erikseen ei ole kuitenkaan tarvetta, sillä molemmat käsitteet kuvaavat tätä vaikeasti rajattavaa toimintaa. Ymmärrän vapaaehtoistoinnin palkattomana, vapaaehtoisuuteen perustavana toimintana, joka tapahtuu yhdistyksissä ja järjestöissä. Tutkielmassani käytän vapaaehtoistoinnassa mukana olevista toimijoista käsitettä vapaaehtoinen tai

vapaaehtoistyöntekijä neutraalina käsitteenä, sillä vapaaehtoistoiminnan kenttä on laaja ja sisältää paljon erilaisia mahdollisuuksia olla toimijana.

1.3 Sosiaali- ja terveysjärjestöjen rooli yhteiskunnassa

Vapaaehtoistoiminnan juuret ylettyvät 1800-luvun sääty-yhteiskunnan murrosvaiheeseen, jolloin kansalaisaktivismi ja kansanliikkeet syntyivät ja muutos kohti kansalaisyhteiskuntaa alkoi. Muutoksen taustalla vaikutti kristilliset arvot, jotka korostivat lähimmäisen auttamista. Vapaaehtoinen sosiaalinen työ alkoi järjestäytyä yhteiskunnallisiksi liikkeiksi ja järjestöiksi, joiden yhtenä keskeisenä kohderyhmänä olivat lapset ja nuoret. (Markkola 2005, 42, 46.) Ensimmäinen kansalaisjärjestäytymisen muoto oli rouvasväenyhdistykset, joiden painopiste suuntautui turvattomien lasten huoltoon ja köyhälistöperheiden vaimojen tukemiseen (Pulma 1994, 59). Hyväntekeväisyys toteutui vahvasti 1800-luvulla uskonnollisten yhdistysten, kuten diakoniatyön kautta (Jaakkola 1994, 147). Huoltopainotteinen ja kehittymätön sosiaaliturva 1900-luvun alussa lievitte vain suurimpia ongelmia ja tällöin kansalaisyhteiskunnan toimenpiteille syntyi suuri tarve. Erilaiset oma-apujärjestelmät, työnantajien sosiaalitoiminta sekä sosiaalialan järjestöjen osuus sosiaalipolitiikassa oli merkittävä maailman sotien välisellä kaudella. Yhteiskunnan sosiaalinen tilanne edesauttoi erilaisten hyväntekeväisyysjärjestöjen kasvamisen. Tällöin usean sosiaalisen järjestön tavoitteena oli auttaa lapsia ja lapsiperheitä. Monia järjestöjä perustettiin tähän aikaan, kuten Mannerheimin Lastensuojeluliitto, joka perustettiin vuonna 1920. (Urponen 1994, 184.)

Järjestötoiminnan asema alkoi vahvistua sotaa edeltäneellä kaudella. Suomeen oli rakennettu mittava järjestökenttä, joka vastasi osaltaan huono-osaista kansalaisista sosiaalihuollon ulkopuolella. Sodan aikana järjestöjen avustustoiminta oli merkittävä ja toiminta perustui pyyteettömyyteen. Tällöin valtiokeskeinen sosiaalipolitiikka nosti päättään ja sen puolestapuhujat katsoivat, että järjestöjen aika oli loppunut. Edelleen löytyi niitä, jotka puolustivat järjestöjen asemaa ja korostivat niiden tehtävää huolehtia niistä, joista yhteiskunta ei huolehdi. Entistä enemmän auttamisen muotona korostettiin kuitenkin julkisia toimenpiteitä ja järjestökenttä menetti asemaansa. (Urponen 1994, 229-230.) Julkinen palvelu ja järjestöjen toiminta nähtiin hyvin lähellä toisiaan 1990-luvulla.

Lama kuitenkin muutti myös järjestöjen asemaa ja sen seurauksena järjestöt heräsivät muistamaan tehtävänsä edustamiensa väestöryhmien asianajajina. Lamaa seuranneiden leikkausten myötä järjestöt joutuivat määrittämään asemaansa uudestaan yhteiskunnallisiksi vaikuttajiksi kansalaisyhteiskunnan toimijoina. (Möttönen & Niemelä 2005, 13–28.)

Ensimmäisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen syntyminen Suomessa paikantuu 1800-luvulle. Järjestöjen määrä on kasvanut koko ajan ja uusia yhdistyksiä syntyy jatkuvasti. (Dufva 2003, 17.) Järjestöjen yksi päätehtävistä on ylläpitää vapaaehtoistoimintaa yhteiskunnassa ja samalla vahvistaa yhteisöllisyyttä ja verkostoja ja näin vahvistaa myös demokratiaa. Keskeiseksi tehtäväksi sosiaali- ja terveysjärjestöille nousee mahdollisuuksien luominen lähimmäisenrakkauden, solidaarisuuden ja ylipäättään altruismin toteutumiselle. (Möttönen & Niemelä 2005, 64, 69.) Leif Rönneberg (1998) luonnehtii järjestöjä sosiaalisiksi ja kulttuurisiksi yhteisöiksi, joissa ihmiset ovat vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa. Kansalaisjärjestötoiminnassa autetaan muita ja samalla itseä ja näin edistetään kansalaisten hyvinvointia.

Monet kuntien vastuulla olevat sosiaalipalvelut ovat syntyneet järjestöjen kehittämistyön avulla (Särkelä 2016). Tulee kuitenkin muistaa, ettei järjestö- ja vapaaehtoistoiminta voi korvata valtion ja kuntien toimintaa, vaan ne täydentävät toinen toisiaan (Rönneberg 1998, 19). Särkelän väitöstudkimuksen mukaan osassa sosiaalipalveluja yhdistysten rooli on edelleen merkittävä. Esimerkiksi yhdistysten tuottamat vaativat sosiaalipalvelut ovat erityisen tärkeitä, koska niillä ei mahdollisesti ole muita tuottajia. (Särkelä 2016.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tehtävät muodostuvat jäsenistön edunvalvonnasta, vertaistoiminnasta sekä vapaaehtoistoiminnan mahdollistamisesta ja hyvinvointipalvelujen tuottamisesta (Dufva 2003, 17). Vapaaehtoiset ovat järjestöjen elinehto ja niiden rooli järjestöissä on keskeinen (Pessi & Oravasaari 2010, 161), sillä pääsääntöisesti sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat syntyneet aktiivisten kansalaisten aloitteesta (Dufva 2003, 17). Voidaan sanoa, että järjestöihin on syntynyt kansalaisasiantuntijuutta. Asiantuntijuuden luonne onkin muuttumassa niin, että se rakentuu entistä useammin yhdistelemällä eri asiantuntijoiden näkemyksiä kokonaisuuksia. Näin julkinen, yksityinen ja kolmas sektori

ovat yhdessä tuottamassa riittävää asiantuntijuutta sosiaali- ja terveysalan ongelmien ratkaisuihin. (Vertio 2003, 59.)

2. ALTRUISMI JA SITOUTUMINEN VAPAAEHTOISTYÖSSÄ

2.1 Altruismin määrittely

Altruismi on ilmiönä universaali ja sen olemassaolo on tunnistettu yhtä kauan kuin ihmisten muukin käyttäytyminen. Tutkimukset ovat osoittaneet, että altruismia löytyy kaikista yhteiskunnista, vaikka sen muoto vaihtelee. (Saari ym. 2005, 31.) Altruismi-käsitteen historian voi paikantaa 1800-luvulle, jolloin sen toi sosiaalitieteisiin ranskalaisen sosiologian perustajiin lukeutuva Auguste Comte (1798-1857). Käsitteen merkitys vakiintui tällöin itsekkyuden vastakohdaksi luoden mielikuvan altruismi-egoismi akselista. (Saari ym. 2005, 34-36.) Tämä tarkoittaa, että altruismia tarkastellaan akselilla, jossa toisessa päässä on egoismi ja toisessa päässä altruismi. Akselille muodostuu suuri joukko eri altruismin ja egoismin muotoja, limittäin ja päällekkäin. Ihmisten arjessa altruismi voidaan nähdä sosiaalisena toimintana, joka näyttäytyy tekoina, joissa otetaan toisen hyvinvointi huomioon. (Pessi & Saari 2008, 58–62.)

Altruismin voi nähdä myös yhteiskunnan ominaisuutena, joka peilaa ihmisen paikkaa kokonaisuuden osana. Voidaan siis ajatella, että altruismi on yksi yhteiskunnan osa, joka pitää yhteiskuntaa koossa. (Saari ym. 2005, 33). Durkheim pohti altruismi-egoismi akselia Itsemurha teoksessaan (1897), jossa hän jaotteli itsemurhien tekijät puutteellisesti yhteiskuntaan kiinnittyneisiin egoisteihin, joilta puuttui elämän tarkoitus sekä altruistisiin harakireihin, jotka ovat niin sitoutuneita yhteiskunnan tavoitteisiin, että ovat valmiita alistamaan oman edun yhteiskunnan edun edistämiseksi. (Saari ym. 2005, 33.) Edellä mainitussa Durkheimin itsemurhien tekijöiden jaottelussa ensimmäisessä tilanteessa yhteisö ja sen solidaarisuus ovat heikkoja suhteessa yksilöön, kun taas jälkimmäisessä tapauksessa solidaarisuus on liian tiivistä (Laitinen, Pessi ja Saari 2011, 98).

Durkheimin (1990) mukaan yhteisymmärrys ja molemminpuoliset uhraukset ovat elinehto ihmisten yhteen liittymisellä kestäväällä tavalla. Durkheim liittää altruismin orgaaniseen solidaarisuuteen, mutta ei katso altruismin määrän olevan sama asia kuin yhteiskunnallinen solidaarisuus, vaan hän haki tasapainoa itsekkyuden ja altruismin välillä ja

korosti kohtuutta (Laitinen ym. 2011, 98). Pessi ja Saari (2008, 15) ymmärtävät altruismin sisältävän asenteita ja tekoja, mutta heidän mukaansa altruismin todeksi eläminen tekojen tasolla on sosiaalista yhteisvastuullisuutta.

2.2 Pyyteetön altruismi

Altruismitutkimuksen kehitys voidaan jakaa kolmeen eri ajanjaksoon. Altruismitutkimusta 1970-luvulta 1990-luvulle luonnehti vahvasti pyyteettömän altruismin kyseenalaistaminen. Tällöin tutkimuksilla pyrittiin näyttämään toteen, että altruistisilta vaikuttavat ilmiöt hyödyttävät viime kädessä altruistin omaa etua. Sosiologian ja taloustieteen tutkimukset pyrkivät todistamaan, että altruismi liittyy sukulaisten suosimiseen ja toistuvien ongelmien näppäräksi ratkaisumalliksi. Moraalifilosofien mukaan altruismi perustui itsekkäisiin valintoihin ja sosiaalipoliittisen tutkimuksen mukaan altruismi tulkittiin vallasta ja oikeuksista käydyksi kamppailuksi. Nykyisin eri tieteenalat yleisesti hyväksyvät, että ihminen on kykenevä pyyteettömään altruismiin, eikä ilmiöille haeta ensisijaisesti itsekkyteen nojaavaa selitystä vaan lähtökohdaksi ajatellaan prososiaalinen käytös. Tosin altruismitutkimuksessa vallitsee edelleen erilaisia näkemyksiä siitä, miksi ihminen on kykeneväinen pyyteettömään altruismiin. (Saari ym. 2005, 34-36.)

Biologien mukaan altruismi perustuu luonnonvalintaan, jonka kautta pyritään suosimaan tietyn kaltaisten geenien kelpoisuutta lisäävää käyttäytymis- ja toimintamallia. Tällöin ajatellaan, että geenit yksin eivät ohjaa ihmisten käyttäytymistä vaan ihminen on kulttuurinen olento, joka voi muuttaa käyttäytymistään. Sosiaalitieteellisessä näkökulmassa sovelletaan biologista altruismikäsitystä, mutta altruismi hahmotetaan siirrettävänä sisäisinä resursseina. Ihminen laskee käyttäytymisensä hyödyt ja haitat perustuen sukulaisten suosimiseen ja näin varmistaa geenien siirtymisen seuraavalle sukupolvelle. Altruismitutkimuksen ydintä on pohtia: kuinka paljon ihmisen sosiaalinen ja kulttuurinen käyttäytyminen ja toiminta lopulta tukevat biologista ja geneettisiä tavoitteita? Altruismitutkimuksessa prososiaalisuutta korostava ihmiskuva haastaa luonnon- ja sosiaalitieteille tyypillistä itsekkyteen korostavaa ihmiskuvaa. Prososiaalinen ihminen voidaan nähdä lähtökohtaisesti itsekkäänä, mutta samalla tietyt käyttäytymis- ja toimintamallit

sisäistäneenä, joka kykenee sekä empatiaan että sympatiaan kanssaihmissä kohtaan. (Saari ym. 2005, 38-55, 201–202.)

Prososiaalinen käytös perustuu toisten ihmisten ja yhteisöjen olotilan kohentamiseen ja se sisältää toisten vuoksi oma-aloitteisesti tapahtuvaa toimintaan sekä toisten huomioimista omassa toiminnassa ennakoivasti (Eskola 2001). Auttamisessa egoistisuus selittyy sosiaalisten palkintojen ja lopulta oman hyvän tavoittelun kautta, kun taas altruismi korostaa auttajan pyyteettömän empatiaan perustuvan ihmisyyden olemassa oloa. Altruismiin tai egoismiin vahvasti pohjautuvan auttamisen sijaan kyseessä voi olla kulttuuristen ja sosiaalisten tapojen eri tilanteissa näyttäytyvää toimintaa. (Hokkanen 2014.)

Altruismi voidaan nähdä siis sosiaalisena toimintana, jolloin toisen hyvinvoinnin huomioiminen on keskeistä, mutta voi olla myös mahdollista, että altruistin oma hyvinvointi lisääntyy auttamalla muita. Altruistisen teon kohteen aseman huomioiminen edellyttää sympatiaa, joka liittyy hyötyjen ja hyvinvointierojen vertailuun. Ääripäässä hyvinvointierojen ja hyötyjen vertailuun pohjautuva moraalinen valinta ja siitä seuraava toiminta ei perustu lainkaan oman edun tai hyvinvoinnin edistämiseen. (Pessi & Saari 2008, 58–62.) Juho Saari, Sakari Kainulainen ja Yeung määrittelevät ”altruismin sellaiseksi toiminnan muodoksi, jossa kansalainen pyrkii lisäämään toisen henkilön käytössä olevien resurssien määrää omien resurssiensa määrää vähentämällä, ja jossa ensisijainen motiivoiva tekijä ei ole kansalaisen oma subjektiivinen hyöty, vaan hyvinvointierojen vertailuun perustuva tulkinta oikeasta ja väärästä.” (Saari ym. 2005, 89-91.)

Ihmisten auttavaisuuden ja itsekkyyden vaihtelut toteutuvat altruismi-egoismi akselilla ääripäistä rinnakkaineloon. Vaikka altruismi on sosiaalitieteiden eräs keskeisin tutkimusongelma, on altruismin systemaattinen tutkiminen vaikeaa. Altruismin ja itsekkyyden rajaa on vaikea hahmottaa ja haasteena on löytää tekijöitä, jotka vaikuttavat ihmisten arvoihin ja arvojen välittymistä käyttäytymiseen. (Pessi & Saari 2008, 11).

2.3 Vapaaehtoistyö altruistisena toimintana

Liisa Hokkasen (2014, 68) mukaan auttaminen on paljaimmillaan vapaaehtoisessa auttamisessa, jolloin toiminnassa korostuu arvojen merkitys. Ari Marjovuo (2014) yhdistää vapaaehtoistyöhön liittyvää kansainvälistä keskustelua paradigmojen avulla ja määrittää vapaaehtoistyön altruistisena toimintana, jossa tavoitteena on tuottaa sosiaalista hyvinvointia. Pessi ja Saari (2008) ovat tutkineet auttamisen asenteita ja rakenteita Suomessa ja todenneet, että suomalaiset ovat hyvin altruistisia. Auttaessa vapaaehtoisia motivoi merkittävästi toiminnasta saatava ilo ja tyytyväisyyden tunne, mutta myös velvollisuuden tunne. Motiiveissa painottuu myös auttamisen moraalinen välttämättömyys ja myötätunto toisten puolesta. (Pessi & Saari 2008, 71-77, 218.) Auttamishalukkuus ei kuitenkaan aina toteudu tekojen tasolla vaan toisinaan ajatuksena itsestä auttamishaluisena yksilönä (Pessi 2008, 54–57). Hokkasen (2003b, 271) mukaan vapaaehtoisessa auttamisessa on kyse ihmisten solidaarisuudesta, joka on yhteisöllisen toiminnan perusmuoto, jossa välittämisen kohteena on itsensä lisäksi myös toisen elämä.

Pessin ja Oravasaaren (2011) tutkimuksen mukaan auttaminen koetaan henkilökohtaisesti tärkeäksi. Auttamisen taustalla on usein myönteisyydestä kumpuavia ja periaatteellisia syitä. Tutkimuksen mukaan auttajien omat arvot kannustavat auttamaan, mutta auttaminen koetaan myös henkisesti palkitsevaksi. (Pessi & Oravasaari 2011, 85.) Yeungin (2002) tutkimuksen mukaan suomalaisten asennoitumista ja osallistumista vapaaehtoistoimintaan ohjaa auttamisen halu, mutta sen taustalla vaikuttaa myös sosiaalinen ulottuvuus. (Yeung 2002, 32–34.)

Pessi ja Tomi Oravasaari (2011) ovat luokitelleet vapaaehtoisia tutkimuksensa perusteella erilaisiin auttajatyyppeihin: iloiset auttajat, varaukselliset auttajat ja itsenäiset auttamismyönteiset. Näiden auttajatyyppeiden välillä löytyi eroja sekä motivaatiossa että auttamiskäyttäytymisessä. Tutkimuksen mukaan iloiset auttajat tulevat onnellisiksi auttamisesta ja heillä on toive auttamisen kautta tutustua uusiin ihmisiin. He myös toivovat saavansa arvostusta muilta ihmisiltä auttaessaan. Varaukselliset auttajat suhtautuvat auttamiseen myönteisesti eikä heillä ole toiveena auttamisen yhteydessä tutustua uusiin ihmisiin tai saada arvostusta muilta ihmisiltä. Itsenäiset auttamismyönteiset kokevat

auttamisen myönteisenä ja henkilökohtaisesti mielekkäänä omien arvojen vuoksi. (Pessi & Oravasaari 2011, 78, 85.)

2.4 Motiivit auttamisen taustalla

Vapaaehtoistoimintaan osallistumista ja sitoutumista on pyritty selittämään niin altruismiteorian kuin motiiviteorian avulla. Vapaaehtoisten halua osallistua vapaaehtoistoimintaan kuvataan käytännön toiminnassa ja teoreettisessa pohdinnassa usein monitahtoiseksi ja moninaiseksi. Altruismi on yksi keskeinen teoria vapaaehtoisten osallistumista tutkittaessa, mutta voi olla, että pelkkä altruismi-egoismi-jatkumo ei riitä, kun pohditaan yksilötasolla motiiveja osallistua vapaaehtoistoimintaan. Auttamishalukkuuden taustalta voi löytyä jotain mikä tuottaa auttamishalukkuutta. (Yeung 2005a, 83-89.)

Marjovuon (2014) väitöstutkimuksessa vapaaehtoiset kertoivat saavansa itselleen vapaaehtoistyöstä kokemuksia, jossa esineellistävän taloudellisen maailman tuottama turhautuminen ja ahdistus hetkeksi lakkaa olemasta. Eettisyys, suunnitelmallisuus ja yhteenkuuluvaisuus ovat tärkeitä tekijöitä vapaaehtoistoiminnassa mukana oleville (Marjovuon 2014). Voi olla, että vapaaehtoiset jakavat ajatuksen yhteiskunnassa vallitsevista arvosta ja kokevat vapaaehtoistoiminnan avulla pystyvänsä vaikuttamaan yhteiskuntaan tuomalla pehmeitä arvoja oman toiminnan kautta (Yeung 1999, 81-84).

Vapaaehtoisilla voi olla motiivina sekä altruistinen auttamishalukkuus että myös individualistinen halu saada itselle jotain vastineeksi. Altruististen ja individualististen motiivien taustalla voivat vaikuttaa aikaisempi elämän kokemus, henkilökohtaiset kriisit tai lapsuuden aikainen kodin ilmapiiri, jotka ohjaavat vapaaehtoistoimintaan mukaan lähtemistä. Toisaalta on myös yhteiskuntaan liittyviä rakenteellisia syitä lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan, kuten leikkaukset sosiaali- ja terveyspalveluissa tai korkea työllisyysaste. (Nylund 2000)

Hokkanen (2014) on tutkinut väitöstutkimuksessaan autetuksi tulemisen mahdollisuutta yhteiskunnallisena ilmiönä. Väitöstutkimuksen osatutkimus tarkastelee vapaaehtoisia ja

vertaista auttamista etsien näiden kahden auttamismuodon eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Osatutkimus perustuu neljään aiempaan tutkimukseen, joista yksi on Hokkasen (2003a) tutkimus pitkään vapaaehtoistoiminnassa mukana olleista vapaaehtoistyöntekijöistä Parasta Lapsille ry:ssä. Tutkimuksesta löytyi erilaisia voimavaroja, jotka selittivät vapaaehtoisten kiinnostusta auttamiseen. Voimavarat olivat erilaisuus, samuus, vertaisuus ja osallisuus, jotka kuitenkin painottuivat eri tavoin vapaaehtoisilla. Erilaisuus liittyi tutkimuksen mukaan auttajan ja autettavan asemien lähtökohtaiseen erilaisuuteen, kun taas samuus liittyi kaikille yhteisen ihmisyyden korostamiseen. Vertaisuus liittyi tutkimuksen mukaan jaettuun kokemukseen heikkoudesta ja osallisuus toiminnan yhteisöllisyyteen ja yhteiskunnallisuuteen. (Hokkanen 2003a)

Yeung (2005) on mallintanut vapaaehtoistoimijoiden motivaatiota timanttimallin avulla, jossa on neljä motivaatioulottuvuutta: saaminen-antaminen, jatkuvuus-uuden etsintä, etäisyys-läheisyys sekä pohdinta-toiminta. Nämä motivaatioiden ulottuvuudet muodostavat jatkumon eivätkä toteutuessaan sulje toisiaan pois, vaan usein esiintyvät samanaikaisesti. Mallin neljä ulottuvuutta eli vastinparia motivaatiosta voidaan ajatella sijoittuvan akselilla vapaaehtoista kohti ja vapaaehtoisesta poispäin. (Yeung 2005b, 107–111.)

Yeungin (2002) tutkimuksen mukaan auttamishalukkuuden taustalla löytyy myös alueellisia eroja. Länsisuomalaisille ominaisia motiiveja ryhtyä vapaaehtoiseksi olivat halu oppia uutta, saada hyödyllistä tekemistä ja velvollisuuden tunto. Itäsuomalaisten motiiveihin liittyi vastavuoroisuus ja lähipiirin auttaminen. Eteläsuomalaisten motiiveihin vaikuttivat eniten perinteet, halu auttaa ja saada vapaa-aikaan hyödyllistä tekemistä. Myös koulutustausta vaikutti motiiveihin niin, että korkeimmin koulutetut painottivat motiiveissa lähipiiriä ja perinteitä. Tutkimuksessa selvisi, että tuloeroillakin oli vaikutusta motiiveihin: pienituloisilla oli motiivina auttamishalu, kun taas suurituloisemmilla velvollisuuden tunne. (Yeung 2002, 35–36.)

Hannu Sorri (1998) on tutkinut kirkon Palvelevan puhelimen vapaaehtoispäivystäjien kirjoittamia kuvauksia vapaaehtoistyöstä. Tutkimuksen mukaan osa vapaaehtoisista peilaa omaa elämänhistoriaa ja omia elämän kriisejään auttaessaan muita kriisin keskellä, jol-

loin myös auttajan omat kokemukset saavat selkeämmän merkityksen (Sorri 1998). Vapaaehtoisuus voi olla korvike aikaisemmalle tai tarjota kokonaan uudenlaisia mahdollisuuksia. Henkisen tuen antamisen muodossa tapahtuvassa vapaaehtoistyössä tarvitaan henkilökohtainen kosketus vapaaehtoistoimintaan, jotta vapaaehtoisuus säilyttää mielekkyytensä. Tällaisessa vapaaehtoistyössä vapaaehtoinen saa toteuttaa itseään ja vahvistaa omaa identiteettiään. (Sorri 2005, 137-138.)

2.5 Sitoutumisen määrittely

Käsitteenä sitoutuminen on haastava määritellä, mutta yleisesti sen katsotaan olevan sosiaalipsykologinen ilmiö, jossa korostuu organisaation ja yksilön välinen suhde tai side ja jonka luonne ja vahvuus vaihtelevat (Pertti Jokivuori 2002, 19). Rosabeth M. Kanterin (1968) mukaan sitoutumisella tarkoitetaan sosiaalisten toimijoiden halukkuutta antaa energiaansa ja lojaliteettinsa sosiaaliselle järjestelmälle ja yksilöiden kiintymystä sosiaalisiin suhteisiin. Sitoutumista tarkasteltaessa tulee huomioida sen kaksoismerkitys: se yhdistää rakenteellisen näkökohdan yksilön näkökulmaan, joten sitoutumisessa vaikuttavat organisaation tilanne sekä yksilölliset motivaatiotekijät. (Kanter 1968, 499.)

Charles O'Reillyn ja Jennifer Chatmanin mukaan sitoutuminen tarkoittaa yksilön ja organisaation välistä sidettä, joka käsittää kolme tasoa: mukautuminen, samaistuminen ja sisäistäminen. Mukautuminen tarkoittaa sitä, että henkilön asenne ja käytös ovat suopeita jollekin ryhmälle vain tiettyjen etujen takia. Samaistuminen tarkoittaa, että henkilö voi tuntea ylpeyttä kuullessaan tiettyyn ryhmään arvostaessaan ryhmän edustamia arvoja. Sisäistämällä tarkoitetaan, että henkilö panostaa ryhmään, kollektiiviin tai organisaatioon, koska sen heijastamat asenteet ja arvot ovat pitkälti samanlaiset kuin hänellä itselläänkin. Yksilön sitoutuminen organisaatioon voi olla myös näiden kolmen tason yhdistelmä. Samaistuminen ja sitoutuminen ovat käsitteinä hyvin lähellä toisiaan ja niissä onkin samoja elementtejä. Samaistumisen voidaan kuitenkin ajatella sisältävän ennemminkin tunteenomaista yhteenkuuluvuutta ja yhteisöllisyyttä ja sitoutumisen enemmän tavoiterationaalista lojaalisuutta. (O'Reilly & Chatman 1986, 493.)

Sitoutumisella voidaan tarkoittaa suhtautumistapaa tai asennetta. Perinteisesti se on ymmärretty kokemuksen kautta, joka tarkoittaa yksilön varsin pysyvää ja johdonmukaista suhtautumistapaa kohteeseen. Tunneperäisellä sitoutumisella tarkoitetaan yksilön tunnesitein sitoutumisen voimakkuutta organisaatioonsa. Tunnepohjainen sitoutuminen tarkoittaa yksilön suhtautumista organisaatioon, organisaation tavoitteisiin ja halua pysyä sen jäsenenä. (Jokivuori 2002, 19.) John P. Meyerin ja Natalie J. Allenin (1997, 2) mukaan sitoutumisen kohteena voi olla yhtä hyvin vapaaehtoistyö tai yhdistystoiminta. Vapaaehtoistoiminnassa sitoutuminen on kiinnittymistä toimintaan ja yhteisöön. Vapaaehtoistoimintaa järjestävän tahon näkökulmasta vapaaehtoisten sitouttaminen ja sitoutuminen ovat tärkeitä tekijöitä toiminnan jatkuvuuden kannalta. Jotta toimintaa ja palvelua voidaan pitää yllä, tarvitaan riittävä määrä resursseja eli vapaaehtoisia. Vapaaehtoistoimintaan sitoutumista pohdittaessa tulee muistaa, että vapaaehtoisresurssi on aina herkästi haavoittuva, vapaaehtoistoiminnassa yksilö sitoutuu toimintaan aina vapaasta tahdostaan. Vapaan tahdon mukaisesti sitoutuneen poisjääminen ei myöskään edellytä perusteluja tai irtisanomisaikaa. (Mykkänen-Hänninen 2007, 63.)

Tässä tutkielmassa ymmärrän sitoutumisen niin, että ihminen on sitoutunut johonkin selkeään kohteeseen, kuten toiseen ihmiseen, ryhmään tai organisaatioon. Sitoutuminen määrittyy uskona tai samaistumisena sitoutumisen kohteeseen liittyviin arvoihin ja halukuutena tehdä asioita sen hyväksi. Samalla toimintaan osallistuminen koetaan merkitykselliseksi myös itselle.

2.6 Vapaaehtoistyöhön sitoutuminen

Vapaaehtoistyöhön sitoutumisen vähentymisestä on keskusteltu 2000-luvun alusta saakka, jolloin Robert D. Putnam (2000) totesi, ettei uusi sukupolvi sitoudu vapaaehtoistoimintaan samalla lailla kuin vanhempi sukupolvi. Suomessa tehty tutkimus kuitenkin osoittaa, että nuoret ovat vähemmän mukana vapaaehtoistoiminnassa, mutta heidän valmiutensa siihen ovat samat kuin muilla ikäryhmillä (Pessi & Saari 2008). Marjovuon (2014) väitöskirjan mukaan kyse saattaa olla ennemminkin vapaaehtoistyöhön liittyvien paradigmojen vaihtelusta, jolloin halu kiinnittyä järjestöön voi olla hiipumassa, mutta ei

välttämättä halu tehdä järjestöjen ulkopuolella tai järjestöihin löyhästi liittyvää lyhytkaista vapaaehtoistyötä.

Yeungin (2005a, 83) mukaan auttamisen taustalla vaikuttavat motiivit ovat yhteydessä vapaaehtoistoimintaan sitoutumiseen. Yeung (1999) on tutkinut Pelastusarmeijan vapaaehtoistoimintaan mainoskampanjan kautta ilmoittautuneiden motiiveja. Tutkimuksessa löytyi neljä motiiviorientaatiota vapaaehtoistyöhön ilmoittautuneista. Vapaaehtoisia motivoi halu saada mielekästä tekemistä, halu auttaa, halu kokeilla jotain uutta ja halu löytää ryhmä, johon kuulua. Tekemisen kaipuun orientaatio rakentui vapaaehtoisten omasta elämäntilanteesta, jonka taustalla vaikutti toive mielekkästä tekemisestä. Nämä vapaaehtoiset olivat kaikista sitoutuneimpia toimintaan. Auttaminen orientaationa liittyi vapaaehtoiisiin, joilla taustalla vaikutti vahvasti auttamishalu. Tässä orientaatioissa vapaaehtoisilla oli vähäiset odotukset vapaaehtoistoimintaa kohtaan. Kokeilunhalun orientaatioon liittyi halu kokeilla jotain uutta, eivätkä tämän orientaation vapaaehtoiset sitoutuneet pitkäksi aikaa vapaaehtoistyöhön sitä kokeiltuaan. Ryhmän kaipuun orientaatioissa vapaaehtoiset etsivät itselleen ryhmää, joka mahdollistaa sosiaalisen kanssakäymisen ryhmän jäsenien kanssa. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyöhön sitoutuneimpia olivat ne, jotka olivat ulkoisimmin orientoituneita. (Yeung 1999, 31-78.)

Marjovuon (2014) väitöstutkimuksen mukaan vapaaehtoiset määrittelivät sitoutumisen osaksi vapaaehtoistyötä, mutta sen tarkempi määrittely vaihteli, kuten kuinka pitkäksi aikaa vapaaehtoiset sitoutuvat ja millä syvyydellä he sitoutuvat vapaaehtoistoimintaan. Osa vapaaehtoisista määritteli sitoutumisen vapaaehtoistoimintaan olevan yhteydessä elämäntilanteeseen. Osa vapaaehtoisista taas määritteli sitoutumisen olevan yhteydessä omiin tarpeisiin ja tunteisiin, jolloin painotettiin sitä, että vapaaehtoistyö ei saa muuttua velvoittavaksi asiaksi. Vapaaehtoistyöhön sitoutumiseen vaikutti myös vapaaehtoistoiminnan kohde, ja sitoutumista heikentävänä nähtiin vapaaehtoistoiminnan muuttuminen haastavammaksi. Tutkimuksessa vapaaehtoisten käsitykset sitoutumisesta vaihtelivat vapauden korostamisesta loppuelämän sitoutumiseen. (Marjovuon 2014, 92-95.)

Vapaaehtoistoiminnan tutkimukset ovat keskittyneet pitkälti pohtimaan osallistumisen syitä ja motiiveja. Tutkimuksissa on sivuttu sitoutumista, mutta se on usein määritelty

toiminnan kestonä tai vapaaehtoistyöhön käytettynä aikana. (Yeung 2007, 158.) Pirkko Lahtinen (2003) on tutkinut vapaaehtoisten sitoutumisen kohdetta. Tutkimuksen mukaan sitoutuminen ei ole lähtökohtainen motiivi vapaaehtoiselle, vaan toiminnan myötä sitoutuminen tulee tärkeäksi. Näin ollen sitoutumista ei voi tapahtua ennen kuin vapaaehtoinen on ollut mukana toiminnassa. Ensimmäiseksi vapaaehtoinen voi sitoutua muihin vapaaehtoiisiin, jolloin ollaan uskollisia toisille ryhmäläisille. Toiseksi sitoutuminen voi muodostua myös asiakkaaseen, jolloin halu palvella asiakasta on suurempi kuin halu palvella organisaatiota. Kolmanneksi vapaaehtoista voi ohjata ihanteet ja arvot, jolloin hän sitoutuu johonkin suureen ideologiaan. Neljänneksi vapaaehtoiselle voi olla tärkeää kuulua osaksi organisaatiota, jolloin hän sitoutuu organisaatioon ja sen toimintaperiaatteisiin. (Lahtinen 2003, 26-27.)

Sorri (1998) tutkimuksessa vapaaehtoiset jaettiin kolmeen erilaiseen vapaaehtoistyyppiin vapaaehtoistoimintaan lähtemisen ja siinä jatkamisen perusteella: kehityskeskisiin, tilannekeskeisiin ja kriisikeskeisiin. Kehityskeskisille vapaaehtoisille ominaista on omat taipumukset ja oma kehitys vapaaehtoistoiminnassa. He kokevat vapaaehtoistoiminnan mahdollisuudeksi kehittää vuorovaikutustaitoja, joita voi hyödyntää esimerkiksi ammatissa tai omassa elämässä. Tilannekeskeisillä vapaaehtoisilla osallistuminen perustuu olosuhteiden muutoksiin. Tilannekeskeisissä vapaaehtoisissa oli joukossa eniten eläkkeellä olevia vapaaehtoisia, joille vapaaehtoistoiminta voi näyttäytyä ammattityön korvikkeena. Kriisikeskeisillä vapaaehtoisilla elämähistoria on vaikuttanut vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen. Heillä korostuu yksityiselämän henkilökohtaiset kokemukset, jotka ovat johtaneet vapaaehtoistoimintaan. (Sorri 2005, 129).

Yeungin (2002, 155) tutkimuksen mukaan vapaaehtoisen ennako-odotukset toimintaa kohtaan vaikuttivat vapaaehtoistoimintaan sitoutumiseen. Mitä matalammat odotukset olivat, sitä todennäköisempää oli, että vapaaehtoiset sitoutuivat pidemmäksi aikaa vapaaehtoistoimintaan. Tang Fengyan ym. ovat tutkineet miksi vapaaehtoiset lopettavat vapaaehtoistoiminnassa. Tutkimuksen mukaan alempi tulotaso, heikompi terveydentila, lyhytaikainen ja satunnainen sitoutuminen sekä tuen ja rohkaisun puute ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat lopettamisen mahdollisuuteen vapaaehtoistoiminnassa. Tutkimuksen mukaan näyttää myös siltä, että vaativimmissa, tukeen perustuvissa vapaaehtoistöissä, vapaaehtoistoiminnassa lopettaminen on yleisempää. (Fengyan ym. 2010, 871-876.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkielmani tavoitteena on syventää ymmärrystä vapaaehtoisten osallistumisesta ja sitoutumisesta vapaaehtoistoimintaan. Tutkielmassa tarkastellaan yksilötasolla vapaaehtoisten kokemuksia auttamisesta vapaaehtoistoiminnassa. Tutkielmassa ollaan kiinnostuneita niistä tekijöistä, jotka ovat tukeneet vapaaehtoisia jatkamaan toiminnassa.

Tässä tutkielmassa vastaan kysymyksiin:

1. Miksi Mannerheimin lastensuojeluliiton Auttavien puhelin- ja nettipalveluiden vapaaehtoistoimintaan osallistutaan?
2. Mitkä tekijät tukevat vapaaehtoistoimintaan sitoutumista Mannerheimin lastensuojeluliiton Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa?

3.2 Ryhmäteemahaastattelu

Yhteiskuntatieteessä tutkittavat ilmiöt ja niihin liittyvä tieto on usein hankalasti saatavilla ja ymmärrys monimutkaisista yhteiskunnallisista ilmiöistä on yksilöillä, jotka ovat inhimillisen todellisuuden keskiössä. Tulee kuitenkin muistaa, ettei ole yhtä ylivertaisesti oikeaa tapaa saada ”totuus” selville. (Alasuutari 2001, 160.) Tutkimusta suunniteltaessa on syytä pohtia tarkkaan sopiva tiedonkeruumenetelmä, joka soveltuu tutkimusongelman ratkaisuun (Hirsjärvi & Hurme 1995, 13-16). Tutkielmaa suunniteltaessa pohdin kyselylomakkeen ja haastattelun sopivuutta aineiston keruuseen. Aineiston kerääminen kyselylomakkeella mahdollistaa laajemman aineiston keruun kuin haastattelemalla on mahdollista saada. Tällöin tutkielmalla tuotettu tieto on mahdollisesti yleistettävämpää laajemman aineiston vuoksi. Toisaalta etukäteen on myös mahdotonta ennustaa vastaajien määrää. Sähköpostikysely on tutkijalle mahdollisesti nopeampi ja helpompi tapa saada kerätyksi suhteellisen iso aineisto, mutta jos tavoitteena on tutkia ihmisten kokemuksia, voivat kyselylomakkeella saadut vastaukset olla liian suppeita. Tämän vuoksi päätin valita aineiston keruutavaksi haastattelun. Haastattelu antaa mahdollisuuden

haastateltavien äänelle ja tarinoille syvällisemmin ja se on tarkoituksenmukaista silloin, kun ollaan kiinnostuttu haastateltavien omakohtaisista kokemuksista.

Monet vapaaehtoistoimintaan liittyvät tutkimukset ovat kvantitatiivisia, jolloin vapaaehtoisten omat kokemukset eivät välttämättä pääse tarpeeksi esille (Nylund & Yeung 2005, 21-22). Jotta aineisto on mahdollisimman kattava ja vastaa parhaalla mahdollisella tavalla tutkimuskysymyksiin, valitsin aineiston keruutavaksi teemahaastattelun. Teemahaastattelussa teemat on ennalta määrätty ja ne käydään kaikkien haastateltavien kanssa läpi. Haastattelijan kysymykset eivät kuitenkaan ole ennalta tarkasti muotoiltu eivätkä ne toistu välttämättä samassa järjestyksessä. Teema-aiheet haastatteluun nousevat tutkimuskysymyksistä ja teoriasta. (Eskola & Vastamäki 2010, 27—29.)

Haastattelujen toteuttamisessa vaihtoehtona oli ensin tehdä yksilöhaastatteluja, mutta yksilöhaastattelun sijaan mietin menetelmäksi toisenlaista lähestymistapaa, joka voisi tuottaa erilaista tietoa tutkimukseni aihepiiristä. Koska vapaaehtoiset ovat tottuneet ennen päiväystysvuoroa ja sen jälkeen kokoontumaan aloituspiiriin ja vuoron jälkeen purkupiiriin, ideoin haastattelun toteuttamista ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu mahdollistaa vertaisuuden kokemuksen haastattelutilanteessa, joka voi tuottaa erilaista tietoa verrattuna yksilöhaastatteluun. Vertaisuuteen liittyy kiinteästi taito ymmärtää toisia kokemuksellisuuden kautta. Tällöin on mahdollista, että ryhmässä syntyy ymmärrystä ja ymmärretyksi tulemista toisten kanssa, joka mahdollistaa yhteisen keskustelun pohjautuen samankaltaisiin kokemuksiin (Rissanen & Puumalainen 2016, 4).

Toisaalta ryhmähaastattelu voi tuoda myös esteitä vuorovaikutukseen haastattelutilanteessa. Sisäistetyt sosiaaliset mielikuvat, joita kutsutaan normeiksi vaikuttavat kaikissa uusissa ryhmissä. Ryhmän vuorovaikutuksessa ryhmän jäsenet välittävät omia arvojaan ja siten vaikuttavat toisten asennoitumiseen. Ryhmän jäsenet saattavat myös olla taipuvaisia muuttamaan käsityksiään sosiaalisesti arvostettuun suuntaan. Haastattelijan tulee pitää huolta heti alusta, että ryhmässä syntyvät normit ovat sellaisia, että ne tukevat ryhmän yhteisesti sovittua tehtävää. Näitä on hyvä pohtia ennen haastattelun tekemistä, jotta haastattelija hallitsee ryhmän toimintaa. Esimerkiksi jos haastateltava on niin puhelias, etteivät muut saa suunvuoroa tai ryhmässä on hiljainen osallistuja, joka ei pääse osalliseksi keskusteluun. (Moilanen 1995, 46-55.)

Haastattelussa tutkija toivoo vuorovaikutuksen avulla saavansa selville haastateltavien ajatuksia. Kun aineisto kerätään haastattelemalla, on tutkijan pohdittava etukäteen omaa rooliaan haastattelijana suhteessa tutkittavaan aiheeseen. Tämä voi näyttäytyä haastattelutilanteessa esimerkiksi niin, että tutkija kertoo myös omaa taustaansa. (Eskola & Vastamäki 2010, 27—29.) Tutkielmaa ja haastatteluja suunniteltaessa tiedostin, että olen itse toiminut vapaaehtoistoiminnassa samassa roolissa haastateltavien kanssa. Ajattelen, että tämä on hyödyttänyt tutkielmaa tehdessä, koska omakohtainen kokemus vapaaehtoistoiminnasta on myös avartanut omaa näkökulmaani ilmiöstä käytännön tasolla. Koska olin valinnut aineiston keruutavaksi teemahaastattelun, mahdollistui haastattelutilanteessa suhteellisen vapaa keskustelu haastateltavien kesken. Tämän vuoksi oli tärkeää pohtia ennakoivasti omaa rooliani haastattelijana, etten ohjaisi keskustelu omien kokemusteni perusteella. Uskon, että vältin tämän hallitsemalla teoreettisen viitekehyksen, johon tutkielma ja haastattelun teemat haastattelussa pohjautuivat.

Haastattelutilannetta suunniteltaessa tuli myös pohdittavaksi, kerronko haastateltaville toimineeni itsekin vapaaehtoisena päivystäjänä MLL:n Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa. Koska lähtökohtaisesti toivoin ryhmähaastattelun tuovan vertaisuuden kautta myönteisiä ominaisuuksia haastattelutilanteeseen, kuten yhteenkuuluvuuden tunnetta, molemminpuolista ymmärrystä ja kokemusten jakamista, päätin kertoa haastateltaville oman taustani vapaaehtoisena. Uskon, että tutkielmalle ei ollut haitallista, vaikka kerron toimineeni itsekin vapaaehtoisena, vaan tiedolla oli ennemminkin myönteinen vaikutus ja haastateltaville kokemusten jakaminen saattoi olla helpompaa ja luontevampaa.

Tutkimuksessa on hyvä huomioida haastattelijan roolin lisäksi myös haastateltavien lähtökohdat tulla haastateltavaksi. Haastateltavilla on kolmenlaisia motiiveja tulla haastatteluihin: mahdollisuus tuoda esiin mielipide, kertoa omista kokemuksista tai aikaisemmat kokemukset osallistumisesta tieteelliseen tutkimukseen. Tutkijan tulee myös pohtia tarkkaan missä haastattelu tapahtuu, sillä ei ole yhdentekevää tutkimuksen onnistumisen kannalta missä haastattelu tehdään. Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa vaikuttaa erinäiset sosiaaliset tekijät. Haastatteluun voivat vaikuttaa erilaiset häiriötekijät

ja haastattelupaikkaa suunnitellessa tulisi huomioida etenkin haastateltavien näkökulma, jotta haastattelutilanne olisi mahdollisimman neutraali haastateltaville. (Eskola & Vastamäki 2010, 27–29.)

Päätin toteuttaa ryhmähaastattelut MLL:n Auttavien puhelimien tiloissa, koska ensinnäkin tila on tuttu sekä minulle että vapaaehtoisille. Toisekseen tilassa vapaaehtoiset ovat tottuneet kokoontumaan vuorojen alussa ja lopussa aloitus- ja purkupiiriin, jossa yhteisesti jaetaan ajatuksia ja kokemuksia. Tuttu haastattelupaikka mahdollistaa haastateltaville mahdollisuuden virittäytyä vapaaehtoisen rooliin ja konkreettisesti tilanteisiin ja kokemuksiin, joita vapaaehtoistoiminnassa on kohdannut. Toiseksi tilan tunnelmasta on keskusteltu vapaaehtoisten kanssa jo heidän aloittaessaan vapaaehtoistoiminnassa. Tilassa on sovitusti kiireetön tunnelma. Siellä on myös tarjolla vapaaehtoisille pientä purtavaa ja juotavaa. Tilassa ei sovitusti puhuta töistä tai edes kerrota omaa ammattia. Tilaan on luotu välitön ja rauhallinen tunnelma, jotta vapaaehtoiset voisivat rauhoittumisen ja keskittymisen kautta siirtyä vapaaehtoistyöhön. Uskon, että haastattelutilana tuttu paikka virittää haastatteluun osallistujat aiheeseen ja luo samankaltaista tunnelmaa kuin vapaaehtoistyötä tehdessä.

3.3 Auttavat puhelin- ja nettipalvelut

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on avoin kansalaisjärjestö, joka edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia. MLL tarjoaa vertaistukea, monipuolista vapaaehtoistoimintaa sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. MLL:n Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa koulutetut vapaaehtoiset vastaavat lasten ja nuorten sekä vanhempien yhteydenottoihin. Lasten ja nuorten puhelin sekä Vanhempainpuhelin ovat valtakunnallisia, maksuttomia, kaikille lapsille ja nuorille sekä vanhemmille tarkoitettuja palveluja. Molemmissa palveluissa puhelinpalvelun rinnalla toimii kirjepalvelu sekä chat-palvelu. Puheluihin ja viesteihin vastaavat Helsingin, Oulun ja Jyväskylän päivystyspisteissä MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset päivystäjät ammattilaisten ohjaamina. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton vuosikertomus 2017.) Vuonna 2017 Vanhempainpuhelinmen vapaaehtoiset vastasivat yhteensä 1 411 yhteydenottoon (Vanhempainpuhelinmen

vuosiraportti 2017) ja lasten ja nuorten puhelimessa vastattiin yhteensä 20 947 yhteydenottoon (Lasten ja nuortenpuhelimen vuosiraportti 2017).

Vanhempainpuhelimessa toimi 67 vapaaehtoista päivystäjää vuonna 2017. Vanhempainpuhelin on vanhemmuuden tuen muoto, jonka painopiste on vanhempien omien voimavarojen tukemisessa ja yhteydenottajien kuuntelemisessa. Tavoitteena on vahvistaa vanhempien jaksamista, selviytymiskeinoja ja tietoisuutta kasvatustilaisuuksissa ja siten edistää lasten hyvinvointia. Vanhempainpuhelimen yhteydenotot ovat lisääntyneet noin 40 prosenttia viimeisen viiden vuoden aikana. Tämä tarkoittaa, että vapaaehtoisia päivystäjiä tarvitaan kaiken aikaa enemmän. Yhteydenottojen kirjo on moninainen, ja yhteyttä ottavat kaikenikäisten lasten vanhemmat. Aiheet liittyvät sekä lapsiin että aikuisiin. Yleisimmät lasta koskevat aiheet vuonna 2017 liittyivät kehitysvaiheisiin, ihmissuhteisiin, psyykkiseen terveyteen, arjen haasteisiin, kaltoinkohteluun ja vanhempien eroon. Yleisimmät vanhempaa koskevat aiheet olivat vanhemmuuden pohdinta, ihmissuhteet, arjen kuormitus, psyykkinen terveys ja suhteet viranomaisiin. Vanhempainpuhelimen vapaaehtoiset vastasivat yhteensä 928 puheluun, 202 nettikirjeeseen ja 281 chat-yhteydenottoon. (Vanhempainpuhelimen vuosiraportti 2017.)

Vuonna 2017 Lasten ja nuorten puhelimessa päivystäjinä toimi 244 vapaaehtoista. Lasten ja nuorten puhelin on vuonna 1980 perustettu kaikille lapsille ja nuorille tarkoitettu auttava puhelin. Lasten ja nuorten puhelin tarjoaa lapsille ja nuorille erilaisia tapoja ottaa yhteyttä. Yhteydenottojen ja aiheiden kirjo ja käsittelytapa ovat erilaisia eri kanavissa. Lasten ja nuorten puhelin tavoittaa erityisesti pienempiä, ala- ja yläkouluikäisiä, lapsia ja nuoria. Vuonna 2017 puheluiden teemat liittyivät arjessa koettuun yksinäisyyteen, seksuaalisuuteen, vertaissuhteisiin, kouluun ja vapaa-aikaan, psyykkiseen terveyteen, ulkonäköön, kiusaamiseen, fyysiseen terveyteen, kotiin ja perheeseen tai kaltoinkohteluun. Kirjeiden ja chat-yhteydenottojen teemat liittyivät mm. ahdistuneisuuteen, seksuaaliseen ahdisteluun tai hyväksikäyttöön, seksiin tai seksuaalisuuteen, kaverisuhteisiin, viiltelyyn, itsemurha-ajatuksiin, ihastumiseen tai jututtamiseen. Lasten ja nuorten puhelimessa vastattiin 17 640 puheluun, 1 829 nettikirjeeseen ja 1 478 chat-keskusteluun. (Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti 2017.)

3.4 Haastatteluaineiston kerääminen

Otin ensimmäisen kerran yhteyttä MLL Auttavien puhelimiin kesällä 2018, jolloin esittelin gradun aihetta ja tiedustelin mahdollisuutta tehdä tutkielma yhteistyössä MLL:n kanssa. Keskustelujen edetessä tuli esille, että MLL:n toiveena oli kuulla pidempään päivystäjinä olleiden kokemuksia toiminnasta ja löytää tekijöitä, jotka tukevat vapaaehtoistoimintaan sitoutumista. Tutkimuksen aihe tarkentui yhdessä MLL:n Auttavien puhelimien päällikön kanssa, ja hain tutkimuslupaa MLL:n johtokunnalta alkusyksyllä 2018. Tutkimusluvan varmistuttua lokakuussa 2018 aloitin haastattelujen käytännön suunnittelun.

Kutsu haastatteluihin toteutettiin yhteistyössä MLL:n kanssa niin, että kutsu lähetettiin kaikille Vanhempainpuhelimessa sekä Lasten ja nuorten puhelimessa toimiville vapaaehtoisille päivystäjille. Olin suunnitellut toteuttaa kaksi ryhmähaastattelu niin, että molempiin ryhmiin osallistuisi neljä vapaaehtoisesta, jolloin haastateltavia olisi yhteensä kahdeksan. Haastateltavien määrän valitsemisessa vaikutti ensinnäkin pohdinta sopivan ryhmän koosta ryhmähaastattelussa ja toiseksi haastateltavia riittävä määrä kattavaan aineistoon. Haastateltavien määrää pohtiessa pysähdyin tarkastelemaan ryhmähaastattelun dynamiikkaa, joka eroaa yksilöhaastattelusta. Jotta haastattelutilanteessa on mahdollista kuulla kaikkia haastateltavia ilman, että haastattelu venyy liian pitkäksi, arvioin, että neljä haastateltavaa yhdessä ryhmässä on sopiva määrä aineiston keruuseen.

Alun perin tarkoituksena oli muodostaa vertailevat ryhmät niin, että ryhmät muodostuisivat eri palveluissa vapaaehtoistyötä tekevästä haastateltavista. Tällöin olisi ollut mielenkiintoista tutkia myös näiden kahden ryhmän aineistoja vertaillen eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia. Vastauksia tuli kuitenkin niin paljon enemmän Vanhempainpuhelimien vapaaehtoisilta ja vain kaksi Lasten- ja nuorten puhelin ja nettipalvelun vapaaehtoisilta, että päätin olla tekemättä vertailua.

Ryhmähaastattelut toteutettiin MLL:n Auttavien puhelimen tiloissa. Ensimmäinen haastattelu pidettiin 31.10.2019 ja toinen 14.11.2019. Ensimmäiseen haastatteluun ilmoitautui kolme vapaaehtoista, mutta yksi haastateltava peruutti osallistumisen muutama

päivä ennen haastattelua ja haastattelu toteutettiin kahden haastateltavan kanssa. Toiseen haastatteluun ilmoittautui neljä vapaaehtoista, mutta haastattelutilanteeseen tuli paikalle vain kolme vapaaehtoista.

3.5 Haastateltavien taustaa

Kaikki haastatellut vapaaehtoiset olivat toimineet päivystäjinä MLL:n Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa vähintään neljä vuotta. Yksi haastateltavista oli toiminut vain Lasten ja nuorten puhelimesta, kaksi vain Vanhempainpuhelimesta ja kaksi vapaaehtoista olivat toimineet enimmäkseen Vanhempainpuhelimesta, mutta he olivat tehneet vuoroja myös Lasten ja nuorten puhelimen puolella. Kaikilla haastateltavilla oli kokemusta kuitenkin molemmista palveluista, sillä Lasten ja nuorten puhelimen ja Vanhempainpuhelimien vapaaehtoiset päivystävät tietyissä vuoroissa yhtä aikaa, jolloin he kuulevat sekä päivystysvuoron aikana tulleita yhteydenottoja että päivystyksen lopussa purkupiirissä yhteydenottojen aiheita.

Haastateltavat jakautuivat sukupuolen mukaan niin, että naisia oli kolme ja miehiä kaksi. Olin tyytyväinen siitä, että haastattelukutsuun vastasi myös miehiä, jotta aineisto olisi mahdollisimman monipuolinen. Haastateltavista neljä oli eläkkeellä ja yksi oli työssäkäyvä. Haastateltavista yksi oli toiminut vapaaehtoisena päivystäjänä MLL:ssä yli 22 vuotta, kaksi haastateltavista oli toiminut noin kymmenen vuotta ja kaksi alle 5 vuotta. Haastateltavat vapaaehtoiset olivat aktiivisia päivystäjiä ja kaikki kertoivat päivystävänsä pääsääntöisesti kaksi kertaa kuukaudessa, joka on muodostunut suositukseksi MLL:n puolelta. Haastateltavat kertoivat toisinaan päivystävänsä myös useamminkin.

Tutkimukseen osallistuneista kolme haastateltavaa kertoi tekevänsä yhtä tai useampaa vapaaehtoistyötä MLL:n vapaaehtoistyön lisäksi. Yksi haastateltava kertoi tehneensä aiemmin muutakin vapaaehtoistyötä, mutta tällä hetkellä vain MLL:n vapaaehtoistyötä ja yksi haastateltava kertoi osallistuvansa vain MLL:n Auttavien puhelimen vapaaehtois-toimintaan. Haastateltavista rakentui kuva aktiivisina vapaaehtoisina. Vapaaehtoiset

kertoivat tehneensä tai tekevänsä tällä hetkellä vapaaehtoistyötä mm. terhokodissa, tyttöjen talolla, kirjaston kielikahvilassa, matikka kerhon apuopena, etsivässä nuorisotyössä ja tukihenkilönä lapselle, seniorille tai maahanmuuttaja perheelle.

3.6 Aineiston analyysi

Tutkimusmetodin avulla on mahdollista erottaa aineistossa olevista havainnoista tutkimuksen tulokset. Koska laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista tarkastella ilmiötä monelta kantilta, on erityisen tärkeää pohtia tutkimukseen sopivaa metodologia (Alasuutari 1994, 72—74). Teemahaastatteluaineisto tarjoaa itsessään analyysin pohjaksi selkeät teemat, joiden avulla aineistoa on mahdollista hallita ja sitä kautta analysoida (Eskola 2007, 34). Kun tavoitteena on tutkia yksilön näkökulmasta kokemuksia vapaaehtoistoiminnasta ja aineisto kerättiin teemahaastatteluin, valitsin aineiston analyysitavaksi sisällönanalyysin. Tässä tutkielmassa analyysi perustuu Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2009) malliin sisällönanalyysistä, jossa näkökulmana on yhdysvaltalaisen laadullisen tutkimuksen perinne. Sisällönanalyysin tavoitteena on saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa kadottamatta sen sisältämää informaatiota, jonka jälkeen on mahdollista tehdä johtopäätöksiä ja kytkeä tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin. Sisällönanalyysiä käytettäessä tulee huomioida, ettei analyysi tarkoita vain järjestetyn aineiston esittelemistä ikään kuin tuloksina vaan tutkijan on kyettävä tekemään järjestetystä aineistosta mielekkäitä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103—105.)

Tuomea ja Sarajärveä (2009, 111) mukailten aineistolähtöinen sisällönanalyysi etenee seuraavanlaisesti:

1. Haastattelujen kuunteleminen ja aukikirjoitus sana sanalta
2. Haastattelujen lukeminen ja sisältöön perehtyminen
3. Pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen
4. Pelkistettyjen ilmausten listaaminen
5. Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmaisuista
6. Pelkistettyjen ilmausten ryhmittely ja alaluokkien muodostaminen
7. Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä
8. Yläluokkien yhdistäminen ja kokoavan käsitteen muodostaminen

Sisällönanalyysi käsitteenä voi tarkoittaa sekä sisällönanalyysiä että sisällön erittelyä. Sisällönanalyysin tavoitteena on kuvata dokumenttien sisältö sanallisesti. Sisällönanalyysin voi erottaa sisällön erittelystä, jolla tarkoitetaan ennemminkin aineiston kuvaamista kvantitatiivisesti esimerkiksi tekstin sisältöä. Sisällönanalyysin avulla on mahdollista saada aineistosta mahdollisesti enemmän ilmiötä kuvaavaa ja ymmärtävää tietoa kuin sisällön erittelyllä. Toisaalta mainittujen käsitteiden erottamista ei nähdä kovin tarpeelliseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-109).

Laadullisen aineiston sisällönanalyysin lähtökohtana voi olla aineistolähtöinen, teoriaohjaava tai teorialähtöinen. Aineistolähtöisestä analyysistä käytetään käsitettä induktiivinen, kun taas teorialähtöisestä deduktiivinen. Teorialähtöisen sisällönanalyysin luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä ja teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä käsitteistö tulee valmiina, ilmiöstä ”jo tiedettynä”. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113-114.) Tässä tutkielmassa valitsin aineiston analyysitavaksi aineistolähtöisen sisällönanalyysin, jossa etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, joka nimetään luokan sisältöä kuvaavalla nimikkeellä. Näistä luokista pyritään erottamaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja muodostamaan yleiskäsitteitä. Näin yleiskäsitteiden avulla muodostuu kuvaus tutkimuskohteesta, jota verrataan tutkimuksen viitekehykseen ja kytetään tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-109.)

Puhdas aineistolähtöinen sisällönanalyysi on kuitenkin käytännössä lähes mahdotonta, sillä sisällön alustava jäsentely, järjestely ja keräysvaihe ovat saaneet vaikutteita tutkijan tekemistä teoreettisista valinnoista ja tulkinnoista (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 19—20). Aineistolähtöinen sisällönanalyysi etenee empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä eli yleiskäsitteiden perusteella kuvataan tutkimuskohdetta. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päätelyyn, siinä yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113-114.)

Tutustuin aineistoon jo haastatteluja tehdessä, mutta syvempi ymmärrys aineistosta syntyi, kun aineisto oli viimein kirjoitetussa muodossa. Kerätty aineisto oli ensin kännykän ääninauhalle tallennettuna, jonka jälkeen kuuntelin ja kirjoitin aineiston hallittavampaan muotoon litteroinnin avulla. Aineiston litteroinnissa ei tarkoilla merkinnöillä ollut merkitystä, kuten haastateltavien sanojen painotuksilla tai puheessa esiintyvillä tauoilla, koska sisällönanalyysissä etsitään merkityksiä tekstistä, eivätkä tarkat merkinnät ole analyysin kannalta tarpeen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106). Litteroinnin jälkeen poistin äänittämäni tiedostot puhelimestani ja tämän jälkeen aineisto oli vain kirjoitetussa muodossa tietokoneellani.

Luin aineiston kokonaan kahteen kertaan ryhmähaastattelu kerrallaan, jotta minulle muistuisi mieleen haastattelutilanteet ja ymmärrys sekä kuvaus ilmiöstä syventyisi tekstin avulla. Tämän jälkeen järjestelin kirjoitettua haastattelutekstiä niin, että luokittelin vastauksia eri teemojen alle. Koska olin valinnut aineiston keruumenetelmäksi teema-haastattelun, oli aineiston teemoittelu suhteellisen vaivatonta. Analyysivaiheessa teemoittelun avulla aineistosta tarkastellaan sellaisia piirteitä, jotka nousevat esiin useista vastauksista. Monesti piirteet pohjautuvat haastattelun teemoihin, mutta on myös tavallista, että aineistosta nousee muitakin teemoja, jotka voivat olla kiinnostavampia kuin alkuperäiset teemat. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 173.) Analyysissa on siis kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta eri aihepiirien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93).

Alleviivasin kirjoitetussa muodossa olevasta aineistosta tutkimustehtävälle olennaiset ilmaukset ja koodasin ne uusilla käsitteillä eli pelkistin aineiston, jolloin aineistosta rajau-

tui pois tutkimukselle epäolennainen tieto. Tässä kohtaa en pitänyt enää erillään ryhmähaastatteluja vaan käsittelin molempien haastattelujen tekstejä yhtenä kokonaisuutena. Kun aineisto oli järjestely teemojen mukaisesti, tarkensin erilaisia merkityksenantoja näiden teemojen alla.

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
Parhaita kokemuksia kun kuulee äänensävyistä helpotusta tai kun on saanut kysymyksellään avattua aivan uuden näkökulman asiaan.	Tunne auttamisesta
No mä siis mun mielestä vapaaehtoistoiminta on mun elämää et se on sellaista mitä mä haluan tehdä ku mä elän.	Osa omaa elämäntarinaa
Tää on tosi kiva tää porukka et se on jotenkin niinku ollaan samanhenkisiä ja samanlainen arvomaailma.	Samanhenkinen porukka

Sisällönanalyysissa aineiston ryhmittelyssä aineistosta pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Tällaisessa luokittelussa aineisto tiivistyy ja tällöin mahdollistuu alustavien kuvauksien ymmärtäminen tutkittavasta ilmiöstä. Tämän jälkeen aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Käsitteellistämässä aineiston sisältö ratkaisee luokituksin yhdistämisen määrän. Sisällönanalyysin käsitteellistämässä edetään alkuperäistiedon käyttämisestä kielellisistä ilmaisuista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112-113.)

Aineistolähtöisessä analyysissa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 114). Analyysin avulla selkeytetään aineistoa, jonka jälkeen on mahdollista koota selkeitä ja luotettavia tutkimustuloksia tutkittavasta ilmiöstä (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12–13). Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn, jossa aineisto aluksi pilkotaan, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Voidaan sanoa, että laadullisessa aineistossa analyysia tehdään koko tutkimusprosessin ajan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.)

3.7 Tutkijapositio ja eettiset kysymykset

Tieteen etiikkaan liittyy vahvasti tutkijan oma eettinen pohdinta suhteessa tutkimukseen. Näitä pohdintoja on tärkeä tehdä jo ennen tutkimuksen aloittamista, jotta on mahdollista arvioida niiden vaikutusta tutkimusta tehdessä (Kiikeri & Ylikoski 2004.) On tärkeää pohtia koko tutkielman teon ajan omaa suhdetta tutkittavaan aiheeseen. Koska olen myös itse toiminut vapaaehtoisena päivystäjänä, on tärkeää tutkielman luotettavuuden kannalta, että ymmärrän oman asemani ja suhtaudun neutraalisti tutkimusaiheeseen, josta tiedän jo kokemusten kautta ennalta hyvin paljon. Uskon, ettei tämä kuitenkaan ole vaaraksi tutkielman teossa. Tiedostan oman suhteeni tutkittavaan aiheeseen ja uskon, että pystyn ennemminkin hyödyntämään sitä tutkielman tekemisessä.

Tutkimusetiikkaan kuuluu tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseen liittyvää moraali. Tähän liittyy pohdinta tutkimukseen sisältyvistä riskeistä, esimerkiksi voiko se vahingoittaa tai häiritä tutkittavia. (Mäkinen 2006, 10-14.) Tässä tutkielmassa aineisto on kerätty haastattelemalla vapaaehtoisia eikä tutkimus itsellään vahingoita tai häiritse tutkittavia. Ennemmin ajattelen, että vapaaehtoiset voivat saada haastatteluun osallistumisesta tukea vapaaehtoistoiminnalle toisten vapaaehtoisten kanssa yhteisesti jaetuista kokemuksista. Haastattelu voi auttaa myös vapaaehtoista itseään pohtimaan ja tunnistamaan omia vapaaehtoisuutensa osallistumisen syitä.

Tutkimuksen teon eri vaiheissa on tärkeää kiinnittää kaikkiin tutkimusta koskeviin valintoihin huomiota tieteen etiikan näkökulmasta. Etenkin laadullisissa tutkimuksissa mitä vapaamuotoisemmista tiedonhankintakeinoista on kyse, sitä enemmän tutkimuseettisten kysymysten tulisi korostua. Tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus on yksi hyvän tutkimuksen kriteeri. Tutkijan vastuulla on huolehtia siitä, että tutkimussuunnitelma on laadukas, valittu tutkimusasetelma sopiva ja raportointi laadukkaasti toteutettu. Hyvät tieteelliset käytännöt ovat osa tutkimuseettisiä kysymyksiä. Tutkijan tulee ottaa huomioon ja noudattaa tiedeyhteisön tapoja, joita ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Tiedonhankinta tapojen, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä ja tuloksia julkistettaessa avoimuus on tärkeää. Tutkimuseettisiin kysymyksiin kuuluu myös huomioida ja kunnioittaa muiden tutkijoiden tutkimuksia ja saavutuksia asianmukaisilla viittauksilla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127, 132-133.)

Tässä tutkielmassa tutkimussuunnitelma on laadittu keväällä 2018 ja se on hyväksytty MLL:n johtokunnassa syksyllä 2018. Tutkimuskysymyksiä ja tutkimuksen tavoitteita on pohdittu ensin pro gradu -seminaarissa ohjaajan sekä muiden opiskelijoiden kanssa, jonka jälkeen aiheen sopivuutta on vielä tarkasteltu MLL:n Auttavien netti- ja puhelinpalvelun päällikön sekä suunnittelijan kanssa. Tutkielman koko prosessin ajan on noudatettu rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta. Tutkielmassa on avoimesti esitetty tiedonhankintatapa, menetelmä sekä tulokset. Tutkimuksen tekijänä olen käsitellyt omat intressit aihetta kohtaan, jotta tutkimus on mahdollista tehdä niin, etteivät omat asenteet ja odotukset johdattele tutkimusta missään sen vaiheessa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen kuuluu tutkimuksen toteuttamisen avaaminen lukijalle. Tutkimuspäiväkirjan avulla voidaan seurata tutkimuksen edistymistä ja siihen kirjoitetut havainnot ja ideat tukevat tutkimusprosessia. Tutkimuspäiväkirjamerkintöihin voi merkitä lähteitä, suunnitelmia, muutoksia sekä omia prosessin aikana syntyneitä ideoita ja mietteitä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 232.) Tutkielman alusta alkaen olen hyödyntänyt vihkkoa, johon olen kirjannut asioita, joita on syntynyt prosessin eri vaiheessa. Huomasin, että usein suurimmat oivallukset tutkielman suhteen saattoivat tulla hyvinkin odottamattomissa paikoissa, joten oli tärkeää pitää vihkkoa lähellä näiden oivallusten kirjoittamista varten. Vihkoon tekemäni merkinnät ovat tukeneet kirjoitus- ja ajatusprosessia tutkielman teon ajan. Merkintöjen avulla olen pystynyt arvioimaan omaa suhdetani aiheeseen sekä huomannut, miten oma ymmärrykseni kasvoi prosessin aikana.

4 VAPAAEHTOISTOIMINTAAN SITOUTUMISEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

4.1 Odotukset ja vapaaehtoistoiminnan luonne

4.1.1 Matalat odotukset

Mukaan tulo vapaaehtoistoimintaan oli tapahtunut suurimmalle osalle haastatelluista niin, että he olivat nähneet Helsingin sanomissa ilmoituksen vapaaehtoistoinnasta ja ottanut yhteyttä mainoksen innoittamana MLL:n Auttavien puhelimien palveluun. Kaikki tutkimukseen osallistuneet kertoivat, etteivät tarkalleen tiedäneet mihin olivat osallistumassa, kun ilmoittautuivat mukaan vapaaehtoistoimintaan. Vastauksista tuli esille, että vapaaehtoistoimintaan mukaan lähteminen on ollut suurimmalle osalle vapaaehtoisista täysin sattumanvaraista.

”Mul kävi silleen hassusti tai mä en normaalisti ollu tai en mä oikeestaan vielä kään lue tollasii niinku työhakuilmoituksia siis lehdestä. Sitten yksi kerta mä ajattelin, että katotaan kerrankin mitä kaikkee siellä on ja sit siellä oli tää MLL:n ilmoitus ja must jotenkin tuntu, et toi on mulle.”

”Mulla oli jossain Hesarissa, oli jotakin juttua. En tiedä oliko siellä jotain, silloin ei ollu nettiä kauheesti vielä 2006 tai 2005 tai milloin mä nyt ettin tämmöistä. Ni siellä oli varmaan ihan ilmoitus.”

Vapaaehtoisilla ei vastausten mukaan ollut täyttä käsitystä siitä, millaisesta vapaaehtoistoiminnasta on kyse ja mihin he ovat sitoutumassa. Tämän vuoksi vapaaehtoistoiminnalle ei asetettu suuria odotuksia toimintaan mukaan lähtiessä. Myös Yeung on tutkimuksessaan huomannut, että vapaaehtoistyöhön sitoudutaan sitä paremmin, mitä matalammat odotukset vapaaehtoisilla on toimintaa kohtaan (Yeung 1999, 31–78).

”Mulla ei ollu minkäänlaista mielikuvaa siitä mitä tää olisi. Se oli ihan sattumankauppaa, et se oli Hesarissa sellainen pieni ilmoitus, ku mitä siihen aikaan silloin vielä oli. Et en mä suinkaan mitenkään etsinyt vaan kuhan selasin jotain ja sattui silmään sieltä.”

”Emmä tiennyt ainakaan mihin mä ryhdyn, kun tänne tulini, mutta ku mä olin ollu puhelin päivystyksessä aiemmin ni tavallaan se oli mulle tuttu.”

”Mä en oikeen muista kauheesti niitä odotuksia, mä vaan halusin olla mukana siinä, ku oli tätä koulukiusaamista. Se mikä tässä on ehkä yllättänyt vaikka mä oon tätä näin kauan ni se että aina on uudenlaisii. Et se miten paljon täällä on kaikkee erilaista juttua, et sitä en olis osannu kuvitella alun perin.”

Allen M. Omoton ja Mark Snyderin (1995) mukaan organisaation merkitys korostuu vapaaehtoistyöhön lähtiessä. Osa haastateltavista koki merkitykselliseksi vapaaehtoistointaa organisoivan järjestön ideologian ja aatteellisuuden lähtiessään mukaan toimintaan. Yeungin tutkimuksen mukaan (2002, 51) iäkkäämmille vapaaehtoisille korostuu vapaaehtoistoinnin aatteellisuus ja ideologisuus. Vaikka vapaaehtoisten toimintaan mukaan lähteminen näyttäytyy sattumanvaraisena, on järjestö ja sen edustama ideologia kuitenkin vaikuttanut lopulliseen päätökseen ilmoittautua vapaaehtoistointaan.

”Mulla on tärkeää se, että tota tää on ideologiasta vapaa... ja tää MLL on tärkeä mulle sen takia.”

”Miksi MLL niin siihen aikaan, ku mä etsin tämmöistä ku nuorin lapsi muutti pois kotoa, niin niillä oli joku koulukiusaamis tämmöinen se oli niinku paljon esillä, siksi mä valitsin sitten nimenomaa MLL:n.”

4.1.2 Vaativa vapaaehtoistointa

Haastateltavien vastauksissa MLL:n auttavien puhelinten vapaaehtoistointaa kuvataan vaativaksi ja yhteydenottoja toisinaan rankoiksi. Vapaaehtoiset analysoivat vastauksissa kuitenkin ikäviä kokemuksia eri näkökulmista. Se mikä itsestä on voinut tuntua ikävältä, pystyttiin näkemään yhteydenottajan näkökulmasta niin, että tilanteessa on pystynyt auttamaan tai tukemaan yhteydenottajaa. Sorrin (2005, 138) mukaan henkisen tuen antamisen muodossa tapahtuva vapaaehtoistyö voi ulkopuolisen silmissä näyttää äärimmäisen raskaalta, mutta vapaaehtoiset voi kokea tulevansa onnelliseksi tehtävänsään. Aineistosta korostui vapaaehtoisten valmius laittaa itsensä peliin henkisesti vaativassa vapaaehtoistoinnassa. Vanhempainpuhelimessa ikävät kokemukset liittyivät yksittäisiin puheluihin, jotka olivat jääneet vapaaehtoisen mieleen, kun taas Lasten ja nuorten puhelimessa kokemukset liittyivät yhteydenottajien testauspueluihin.

”Yksittäisiä ikäviä kokemuksia. Ihan yksittäisiä, muutamia koko tänä aikana. Joskus on hyvin rankkoja puheluita.”

”Ilman muuta on tullut paljon hyviä kokemuksia. On tullut myös huonoja kokemuksia tottakai, tai semmosia kokemuksia, ettei tiedä miten tässä nyt kävi.”

”Mä oon oikeestaan samaa mieltä et ne on aika harvinaisia semmoset, että on ikäviä.”

”Testauspuhelut, silkka haukkuminen ja kiroilu, ovat joskus rankkoja, jos samalle illalle sattuu useita. Toisaalta, jos testauksella alkaneen puhelun saa käännettyä hyväksi keskusteluksi, seuraava viikko on kevyt kulkea.”

”Mikään asia ei ole kuitenkaan jäänyt vaivaamaan, että olisivat esimerkiksi yönunet häiriintyneet.”

Vapaaehtoiset pohtivat ikävien kokemusten vaikutusta vapaaehtoisena toimimiseen. Vapaaehtoiset kokivat, että MLL:n Auttavissa puhelimissa toimivilla vapaaehtoisilla tulee olla tietynlainen valmius vapaaehtoistyöhön toiminnan luonteen vuoksi. Vapaaehtoistoiminnan kuvaaminen ajoittain haastavaksi korostui etenkin Lasten- ja nuorten puhelimen vapaaehtoistoiminnasta keskusteltaessa.

”Ku sieltä tulee sitä testausta, et haukutaan päivystäjä ihan niinkun alimpaan, tota jonnekin minne haukutaankin. Sit ku sitä jatketaan ja sit jos siihen ei ole tottunut tai ei ole sellaista kuullut aiemmin sit saattaa olla vähän neuvoton. Että miten siihen pitäisi suhtautua ja sit saattaa ottaa sen vähän liian raskaasti. Silloin musta tuntuu, että voi tulla aika helposti sellainen fiilis, että tää ei oo oikein kivaa. Ei oikein tiedä, et mitä näitten kanssa tekis.”

4.2 Altruistiset ja itsekkäät syyt

4.2.1 Halu auttaa

Tässä tutkimuksessa vapaaehtoisten kokemuksia auttamisesta analysoitaessa muodostui kuva yhtenäisestä joukosta, joka oli vahvasti orientoitunut toisten ihmisten auttamiseen. Vastausten perusteella haastateltavien osallistumisen ja sitoutumisen syyt olivat hyvin syviä ja kumpusivat vapaaehtoisten arvoista. Kaiken kaikkiaan haastateltavien auttamishalua voidaan aineiston perusteella kuvata epäitsekkääksi. Yeungin (2002) tutkimuksen mukaan ehdottomasti yleisin (40%) vapaaehtoistoimintaan motivoiva tekijä on halu auttaa muita ihmisiä. Seuraavaksi yleisin motiivi, vapaa-ajan käyttäminen, oli paljon harvinaisempaa (16%). Haastatellut kuvasivat vastauksissa onnistuneita vuorovaikutustilanteita yhteydenottajien kanssa.

”Parhaita kokemuksia, kun kuulee äänensäävystä helpotusta tai kun on saanut kysymyksellään avattua aivan uuden näkökulman asiaan.”

”Siinä kuulee siitä ihmisen äänensävyn muutoksista ja nauramisestakin ja muusta joka alussa oli ehkä itkua tai muuta. Niin sen ihan kuulee, melkein näkee silmissään sen muutoksen, mutta ei tietysti aina, mutta aika usein.”

”Sehän just se palkitseva juttu on siinä, että jos siinä puhelun tai chätin aikana tapahtuu, tulee uusia asioita, joita hän ei osannut odottaa eikä itsekään osannut odottaa. Niinku tavallaan, ku käydään sitä vuoropuhelua, ni sit syntyikin joku idea.”

”Jotenkin ajattelee, että kyllähän on sitä hätää ja tarvetta. Ja kyllähän täällä on sen nähnyt, että se pelkkä kuuntelu on jo niin valtava asia, että voi jollekin sanoa jotain ja puhua ja kukaan ei heti sano, että tee niin tai tee näin tai esitä kritiikkiä tai tuomitse tai muuta. Niin kylhän se tärkeys on tässä koko ajan selvillä.”

Lasten ja nuorten puhelimessa kokemukset yhteydenottojen sisällöistä oli hyvin moninaisia. Vastauksissa tulivat esille yhteydenotot, joissa jaettiin tavallisia arjen asioita tai

muita hauskoja asioita ja välillä keksittyjäkin tarinoita päivystäjä kanssa. Näistä kokemuksista oli havaittavissa vapaaehtoisten sitoutumista yhteydenottajiin. Lahtisen (2003) mukaan vapaaehtoistoimintaan sitoutuminen voi muodostua myös asiakkaaseen. Lasten ja nuorten puhelimen kokemuksista tuli esille haastateltavien onnistumisen kokemukset vuorovaikutukseen pääsemisestä yhteydenottajien kanssa, jotka koettiin palkitseviksi.

”Paljon on hauskoja puheluita: laulun esittämistä, näytelmänpätkän esittämistä, jonkin instrumentin soittamista, vitsien ja arvoitusten kertomista ja jonkin ihmeellisen keksityn tarinankertomista. Niihin on kiva mennä täysillä mukaan ja tulla välillä kunnolla höynäytetyksi.”

”Suuri ilo tutustua lasten ja nuorten ajatuksiin, kyllä siellä jaetaan arkisia iloisia asioita, kuten että käytiin uimassa tänään ja tämmösiä ja lauletaan ja soitetaan ja silleen. Sit on tietysti niitä huolenaiheita ja pelkoja ja tämmösiä.”

”Tekaistuja juttuja on paljon, mutta niihin tulee pääsääntöisesti suhtauduttua ikään kuin ne olisivat totta. Silloin saa välitettyä tärkeää informaatiota, vaikka tuleekin usein kohdelluksi hiukan hölmönä päivystäjänä, jolle menee kaikki täydestä.”

”Joskus ku mulle tulee sellainen juttu, et tekee mieli kokeilla jotain niin sit niinku miettii sen vuoron jälkeen, että mitä jos näille tyypeille vastaisikin sillä lailla et lähtis kehrittelee sitä tohon suuntaan. Sit tulee sellainen, että pariviikkoa täs pitää sinnitellä ennen seuraavaa vuoroa.”

Vapaaehtoiset kuvasivat aineistossa auttamisen ytimessä olevia vuorovaikutustilanteita yhteydenottajien kanssa. Vastauksissa vapaaehtoiset kokivat merkitykselliseksi, jos yhteydenotoissa oli pystynyt vaikuttamaan yhteydenottajan olotilaan tai tunteisiin. Vuorovaikutukseen ja sitä kautta auttamiseen liittyvät kokemukset erosivat vanhemmille ja lapsille ja nuorille tarjotuissa palveluissa toimineilla vapaaehtoisilla. Vanhempainpuhelimessa toimineet vapaaehtoiset kokivat merkitykselliseksi pitkät pohtivat keskustelut yhteydenottoon liittyvästä aiheesta.

”Sit käytiin hirmupitkät oikeen hyvät keskusteltu mun mielestä.”

”Niin tulee mieleen tämmöinen puhelu jonka puhuin ... kaks tuntii kestävän puhelun. Sen takii mä muistan sen niin hyvin, ku se oli hyvin pitkä puhelu ja se on

tän palvelun valtti et tässä ei oo sitä takarajaa. Siis tietenkin on älytöntä venyttää mitään, mutta jos se yhteydenottaja tavallaan tarvitsee sen ... Se oli, se oli kyl hyvä puhelu. En tiedä miten siinä loppujen lopuksi sitten kävi.”

”Sit käytiin hirmupitkät oikeen hyvät keskusteltu mun mielestä.”

”Siis se oli näin pitkä kirje (näyttää käsillä) ja mä kirjoitin varmaan vähintään yhtä pitkän et se saiko hän sit siitä mitään, eikä siin mitää ollu niin ku minkään valtakunnan seestymistä odotettavissa ... Mut kaiken näköisiä näkökulmia siihen etsin, et todella yli kakstuntii siihen meni.”

Lasten ja nuorten puhelimessa toimineet vapaaehtoiset kokivat merkitykselliseksi kontaktiin pääsyn yhteydenottajien kanssa. Heillä merkityksellistä oli testauspuheluiden muuttuminen puheluiksi, joissa pääsee rauhalliseen vuorovaikutukseen ja kontaktiin yhteydenottajien kanssa. Vastauksista tulee esille, että vapaaehtoiset analysoivat tarkasti yhteydenottojen sujumista ja ymmärtävät oman roolinsa vapaaehtoisena ja vastuullisena aikuisena lapsille ja nuorille.

”Sillä lasten puolella tulee niin paljon sitä testaamista, et se on mun mielestä ehkä niinkun, et mä oon aina tyytyväinen jos on yksi sellainen puhelu, että tuntee, et on todella ollut hyödyksi, silloin kun lasten ja nuorten puhelinta päivystää.”

”Joo ja siin ehkä yksi palkitseva puhelutyyppi on semmoinen mikä alkaa testauksella, et sieltä tulee aikamoinen litania. Sitten haukutaan päivystäjä täysin lyttyyn ja sit kun huomaa, et siellä onkin niin kuin semmoinen ihminen, joka ei tuu ihan lankaa pitkin vaan kyseleekin, et sä taidat olla tosi vihainen. Tai sitten josakin tilanteessa et aika hyvä ryöpytys tohon ku vielä laitat vähän tunnetta lisää tulee vielä voimakkaampi fiilis. Tota sit ku siitä pääseekin sellaiseen kontaktiin ja sit siinä alkaakin tulla ihan sellaista asiaa, et se testauspuhelu muuttuukin ihan normaaliksi puheluksi ja tota ja saattaa vielä lopussa kiittää, et kiitos, että kuuntelit. Et oli kiva jutella, ne on sellaisia suuria voittoja. Nää on ehkä vähän harvinaisempi, mutta niitäkin on aina välillä.”

”Siellä on paljon sellaista pintakuuhuntaa ja soitetaan laumana. Sitten kun on kaksistaan niin ne kysyy ihan järkeviä tai haluaa kertoa jostain asiasta.”

”Onhan tää välillä vähän viihdepuhelin. Mutta kyllä mä luulen, että silloinkin tulee soittajalle se tunne, et siellä on aikuinen, joka vastaa ja suhtautuu ymmär-

tävästi. Ja sit jos tulee tunne, et sinne voi puhua mitä vaan, että kyllä ne ymmärtää ja suhtautuu ymmärtävästi, ni sinne on sit helppo soittaa, jos tuleekin jotain huolia tai vakavampaa. Näin mä haluaisin ainakin uskoa.”

Vapaaehtoiset pohtivat vastauksissaan itseään auttajina ja epäonnistuneita vuorovaikutustilanteita vapaaehtoistoiminnassa. Vapaaehtoiset pohtivat vastauksissa, miten he voisivat toimia paremmin. Yeungin (1999, 82) mukaan vapaaehtoistyöntekijät asennoituvat vapaaehtoistyöhön vakavammin ja vastuullisemmin kuin vain harrastukseen, vaan enemminkin kuin työhön. Aineistosta nousee esille vapaaehtoisten arvostava ja altruistinen suhtautuminen vapaaehtoistoimintaan.

”Mutta aina silloin, kun se puhelu katkee johonkin sellaiseen mitä itse sanoo. Silloin niin kuin kokee sen, että ei menny parhaalla mahdollisella tavalla. Se on semmoista jatkuvaa oppimista, niinku ainahan sitä miettii mitä vois tehdä paremmin.”

”Mä muistan yhden puhelun, jossa mä koin, että mä epäonnistuin tosi pahasti.”

”Yks eilen oli semmonen, ei se nyt varsinaisesti ollu ikävä, mutta se oli epäonnistunut puhelu, et mä niin kuin koen epäonnistuneeni siinä. Mä niin kuin haastoin liikaa ja sitten hän sulki puhelimen ja se kontakti katkesi.”

”Joskus jää miettimään pitkään, kuinka olisi voinut toimia paremmin.”

”Siitä on hyötyä, jos on kekseliäisyyttä. Sit tavallaan pitää myös uskaltaa heittäytyä siihen, mutta kaikkein karmein tilanne on sellainen, et löis leikiks sellaisen asian, joka onkin totta. Et siinä täytyy olla aika tarkkana, et mielummin sil-lain, et ottaa tosissaan ja sit vasta, kun jollakin tavalla saa testattua.”

Aineiston perusteella vapaaehtoisten suhtautuminen vapaaehtoistoimintaan ja yhteydenottajien kanssa käytäviin keskusteluihin liittyy prososiaaliseen käytökseen. Hokkasen (2014, 69) mukaan ihmisten prososiaalinen käyttäytyminen näkyy toisten ihmisten ja yhteisöjen olotilan kohentamisena ja heidän vuokseen tapahtuvavan oma-aloitteisena toimintana, johon liittyy myös toisten ennakoiva huomioiminen omassa toiminnassa. Haastateltavat arvioivat itseään auttajina ja toivovat kehittyvänsä niin, että yhteydenottajat saavat parasta mahdollista apua tai tukea.

4.2.2 Auttamisen ihanuus

Vapaaehtoiset kertoivat kokemuksissaan auttamisesta syntyvästä hyvän olon tunteesta. Hyvän olon tunne liittyi konkreettisesti auttamisen kokemuksiin tai olemassa olevan palvelun mahdollisuuteen auttaa muita. Pessin ja Saaren (2008 71-77) tutkimuksen mukaan auttajia motivoi merkittävästi siitä saatava ilo ja tyytyväisyyden tunne.

”Hyvän tekemisen ihanuus. Et se tunne, kun kokee pystyneensä helpottaa toisen oloa, auttamaan, löytämään jonkun ratkaisun.”

”Et chätistä mä muistan semmosen, et mikä oli tota todella semmonen chättäys, et tuntu niinku hyvältä et tällöinen palvelu oli olemassa. Et hänen ei tarvinnut puhua kenenkää kaa, eikä sanoa kuka hän on, ja hän voi omassa tahdissaan sitä asiaansa sitte käsitellä.”

Vapaaehtoistoimintaan osallistuminen itsessään koettiin omaa onnellisuutta ja hyvää oloa lisääväksi tekijäksi. Pessi & Saaren (2008,198) mukaan altruismi on oleellinen osa ihmisen hyvinvointia juuri onnellisuuden merkityksessä. Bruno Frey ja Alois Stutzer (2002) ovat määritelleet onnellisuuden koostuvan kontekstuaalisista tekijöistä, kuten terveydestä, työstä ja ihmissuhteista, persoonallisuustekijöistä, kuten itsetunnosta, optimismista ja ulospäin suuntautuneisuudesta sekä institutionaalisista tekijöistä, kuten mahdollisuuksista vaikuttaa, uskonnosta ja vapaudentunteesta. Tällöin voidaan ajatella, että vapaaehtoistoiminta luo kontekstin, jossa vapaaehtoisella on mahdollisuus kokea onnellisuuden tunteen.

”Yksi osa mun onnellisuutta, joka on jatkuvaa, niin on tää vapaaehtoistyö. Ilman muuta se, että pystyy antamaan, se tuo onnellisuutta myöskin.”

”Se tuo lisämerkityksellisyyttä elämään eli semmoista tota hyväntekemisen tuomaa hyvänolon tunnetta.”

Sorri (2005) ja Nel Noddings (2003) korostaa onnellisuuden rakentuvan itsekeskeisyyden sijaan yhteisistä kokemuksista ja tämän vuoksi ihmisen on mahdollista tulla onnelliseksi vapaaehtoistoiminnan avulla. Pessi ja Saari (2008, 200) löysivät tutkimuksessaan yhteyden onnellisuuden kokemuksen ja auttamisesta saatavan ilon välillä ja heidän mukaansa

onnellisuus ja auttamisen ilo kulkevat jossakin määrin käsi kädessä. Aineistostani on havaittavissa samansuuntaisia huomioita. Vapaaehtoiset toivat kokemuksissaan esille auttamisesta syntyvän hyvän olon tunteen, joka on yhteydessä heidän onnellisuuteen tai hyvinvointiin, mikä näyttää motivoivan vapaaehtoisia jatkamaan toiminnassa.

4.2.3 Auttaminen osana omaa elämää

Vapaaehtoiset vaikuttivat aineiston perusteella hyvin tietoisilta omista vapaaehtoistoimintaan osallistumisen syistä. Osa haastateltavista painotti, etteivät halua olla hyväntekijöitä. Vaikutti, että kaikilla vapaaehtoisilla oli ymmärrys siitä, että he saavat myös paljon itse vapaaehtoistoiminnasta. Sorrin (2005, 138-139) mukaan vapaaehtoistoimintaan osallistumisen taustalla vaikuttavat yksilön omat valinnat ja itsensä toteuttaminen on voitu tulkita yksilön hyödyn tavoitteluksi ja hedonismiksi, vaikka kyseessä on enemmänkin elämänarvojen ja onnellisuuden uudelleen määrittelyä. Aineiston perusteella haastatteluun osallistuneilla vapaaehtoisilla on altruististen syiden lisäksi myös itsekkäitä syitä osallistua vapaaehtoistoimintaa:

”Sit jäis kotiin, jos alkais tuntua, et ei mua huvita tää. Et se miks mäkin oon täällä näin kauan ollu, on näitten kahden jutun, et kuinka paljon tästä saa itselleen ja kokee jotenkin itsensä. Et ihan niinku itsekkäistä syistä ja sit kuitenkin tulee myös sitä et pystyy auttaa jotain, et tässä tulee nää kaksi juttua. Ihan täsmälleen näin, et ne on nää kaksi juttua, et se ei voi olla niin, että minä täällä vaan se on just näin. Et se on vähintään tasoissa, ellei jopa niin, että itse jää plussan puolelle suorastaan.”

”Harrastus on hyvä sana, et ei tässä koe olevansa mikään hyväntekijä. Se on niinku, se on itselle myös, et ei tänne sillä tavalla tule, että mä olen hyväntekijä tässä.”

”Sehän on huono tilanne, jos on se joku hyväntekijä. Et se on todella kammottavaa. Ehdottomasti siitä pitää saada itsekin jotain. Helposti ajatellaan, että vapaaehtoiset ovat hyväntekijöitä.”

Yksi haastateltava kuvasi vapaaehtoistoiminnan osaksi omaa elämäntarinaansa. Hän oli kokenut elämässään kriisin, jonka myötä hän oli kokenut tulleen autetuksi ja tämä kokemus on toiminut motiivina osallistua vapaaehtoistointaan. Sorrin (2005, 138) mukaan henkiseen tukeen perustuva vapaaehtoistyö on usein yhteydessä henkilön elämänhistoriassa tapahtuneisiin asioihin, jolloin vapaaehtoistoiminnan kautta on mahdollista olla merkityksellinen toiselle ihmiselle henkilökohtaisen kokemuksen tasolla ja samalla tarjoutuu tilaisuus työskennellä oman elämän muutosten parissa. Vastauksissa vapaaehtoinen kuvasi omaa elämänkaartaan ja omaa rooliaan omissa verkostoissa, jota hän voi luontevasti hyödyntää myös vapaaehtoistoiminnassa. Sorrin (2005, 130) mukaan yksilö voi käyttää vapaaehtoisuutta oman elämänpolkunsa vahvistajana ja suunnannäyttäjänä, jolloin vapaaehtoinen pyrkii myös vahvistamaan valitsemiaan puolia identiteetissään.

”Yleensä mä oon hyvin tyytyväinen ja positiivisen puolella tunne-elämältä, mutta sitten sattui avioero ja se oli raskas. Sitten mulla oli mahdollisuus jutella yhden ystävän kanssa monta, monta kertaa ja mä sain sen tunteen, miten hyvältä tulee tulla kuulluksi. Ja sitten Hesarissa oli ilmoitus, että haetaan tänne päivystäjiä ja mä aattelin, että minä meen nyt sitten antamaan eteenpäin sitä mitä mä sain. Siinä se lyhyesti.”

”Mullakin tää sillä tavalla valuu toiseen suuntaan, että mä oon oikeestaan koko ikäni ollut tällöinen muiden kuuntelija. Et siis jo lapsuudesta tai nuoruudesta mä muistan, et sit aikuiselämässäkin aina välillä tuttujen ja ystävien kanssa, he puhuu jostain tällöisestä et mä oon vähän niin kuin samassa roolissa.”

Osa haastateltavista kuvasi vapaaehtoistoiminnan ja oman elämän yhtymäkohtia, vaikka mikään tietty kriisi tai tapahtuma ei ollut motiivina vapaaehtoistointaan osallistumisessa. Haastateltavat kuvasivat enemminkin omaan elämään liittyviä teemoja tai asioita, joilla on yhteys vapaaehtoistoiminnassa käsiteltäviin ilmiöihin ja asioihin. Vaikka vapaaehtoiset kuvasivat vapaaehtoistoiminnasta olevan hyötyä omassa elämässä, ei tämä motiivina kuitenkaan näyttäytynyt täysin itsekkäänä motiivina. Vapaaehtoiset kuvasivat vapaaehtoistoiminnan ja oman elämän asioiden kohtaavan limittäin niin, että molemmat ympäristöt tukevat toisiaan. Haastateltavien mukaan näiden kahden ympäristön välillä kulkee molempiin suuntiin tietoa ja ymmärrystä, joten ne tukevat toinen toisiaan.

”Näissä asioissa, ku mun lapset on jo kolmekymppisiä, ni tota mä oon kiinni tässä vanhemmuudessa edelleen, vaikka se on nyt erilaista. Mä ajattelen, että mä tässä vähän koulutun itseäni, jos vaikka joskus tulee lapsenlapsia tai jotain muuta. Et tää on mulle myös tämän tyyppinen asia.”

”Et on jotenkin tietoinen asioista. Mul on tota kaksi lapsenlasta, niin enhän mä ymmärtäis niiden elämästä juuri mitään. Toisaalta mä saan niiltä kanssa niin paljon just oppia tähän, et mä ymmärrän tätä puolta.”

”Kumpikin vaikuttaa kumpaankin. Kyllä mä tietysti koen, että kaikki mun elämänviisaus, mä voin käyttää sitä täällä. Sitä mitä mä olen kokenut ja oppinut ja tota toisaalta mitä mä kuulen täällä toiselta puolelta tulevaa sekä näissä palauteperinteissä, koulutuksissa, että näistä yhteydenottajilta ni kokoajanhan mä siinäkin opin ihan hirveesti. Että kyllähän se puolin ja toisin vaikuttaa ihan valtavasti.”

Hokkasen mukaan (2003b, 257) vapaaehtoiseen auttamiseen voi liittyä myös moraalinen velvoittavuus eli eräänlainen oikein toimimisen velvoittama pakko. Yhdessä vastauksesta mainittiin velvollisuuden tunne osallistumisen syynä. Vastauksessa pohdittiin velvollisuuden tunteen olevan yhteydessä oikeudenmukaisuuteen, jolloin vapaaehtoiselle muodostuu velvollisuus osallistua vapaaehtoistoimintaan omien voimavarojen mukaan.

”Mun mielestä tää tuo merkitystä omalle elämälle ... tällä on niin kuin eettisessä mielessä ... tää kantaa mua silleen, et mä teen oma osani, edes jonkun pienen osan siitä, mitä meidän kuuluu tehdä toistemme hyväksi ... mä uskon tällaiseen ihmisten väliseen hyvään ja ihmisten velvoitteeseen ... Mä en koe, että mä oon yhtään parempi ihminen. Siitä ei ole kyse, mut mä koen, että mulla on velvoite, että jos mulla on voimavaroja, ni tehdä jotain muutakin kuin siivota omaa kotia.”

”Ja mä haluan valita semmosia asioita, jotka pitää mua pinnalla ihmisenä.”

4.3 Yhteisöön ja yhteiskuntaan kiinnittyminen

4.3.1 Samanhenkiseen ryhmään kuuluminen

Vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen liittyy aineiston analyysin perusteella myös sosiaalinen ulottuvuus. Yeungin (2002) mukaan vapaaehtoistyö mahdollistaa areenan sosiaalisen pääoman muodostumiselle, jolloin siihen osallistuminen voimistaa yksilöiden välisiä sosiaalisia siteitä ja verkostoja. Hokkasen (2003a, 96) mukaan vapaaehtoistoiminta näyttäytyy vapaaehtoistoimijoista päin katsottuna alueeksi, jota määrittelee sekä yksilöllisyys että yhteisöllisyys. Haastateltavat kertoivat arvostavansa ja ihailevansa toisia vapaaehtoisia ja he kokivat merkitykselliseksi saavansa olla osa tätä yhteisöä.

”Mahdollisuus jakaa kokemuksia toisten vapaaehtoisten ja ohjaajien kanssa.”

”Tää on tosi kiva tää porukka, et se on jotenkin niin kuin ollaan samanhenkisiä ja samanlainen arvomaailma.”

”Kanssatyöntekijät ovat ihmisiä, jotka tuntuvat jakavan saman arvomaailman, ja joiden kanssa on kiva tehdä hommia ja jutella ihan kaikesta.”

”Nää muut pitkäaikaiset päivystäjät ja se niitten lämpö ja osaamisen ja ihmisenä olemisen viisaus. Tällaiseen yhteisöön kuuluminen. Saa kuulua yhteisöön, jota arvostaa.”

Vapaaehtoiset kuvasivat vastauksissa vapaaehtoiskollegoitaan arvostavasti ja kunnioittaen. Vastauksista tulee esille, että kokemusten jakaminen toisten vapaaehtoisten kanssa on erittäin merkityksellistä ja tukee toiminnassa jatkamista. Muutamissa vastauksissa arvioitiin toisten vapaaehtoisten tuki jopa tärkeämmäksi kuin ohjaajan tuki.

”Sit mä nostaisin tällaiset mahtavat tyypit, jotka tässäkin istuu, jotka täällä on. Ne tukee sitä omaa osaamista. Ihmiset, jotka täällä on, on mun mielestä keskimääräistä mukavampia ja hausempia. Tässä saa todella monella tavalla sitä tukea. Ja silloin ku mä aloitin, niin varsinkin siinä alussa, ku tuli tää ohjaaja juttu ja kun ne ohjaajat vaihtu vähän väliä, niin mä olin vähän että hmmm. Mutta sit ajan myötä se on siirtynyt mulle sitten niin, että monet vapaaehtoiset on mulle pidempiaikaisia kuin ohjaajat ja mä saan sen tuen niistä toisista vapaaehtoi-

sista enkä niinkään siitä, vaikka tottakai se ohjaaja luo sen struktuurin ja kaikkea muuta, mut et se ei vaivaa mua enää mitenkään senkään takia, ku mä oon ollut tietty niin pitkään.”

”Mä koen sen myös koulutuksena, ku mä kuulen muilta vapaaehtoisilta, et mitkä heidän keissit oli ja miten te vastasitte, et se on ihan mahtavaa vertaistukea, et joka ikinen kerta ku käy ni oppii.”

”Mut kyllä sieltä aina tulee puheluista, kollegoilta ja ohjaajilta tulee semmoisia asioita mitkä on arvokkaita, mitkä lisää sitä osaamista ja pääomaa.”

”Mä koin kans hirmu merkitykselliseksi ne purut, et siinä tuli jotain sellaista mitä pysty ammentaa omissa puheluissa myöhemmin. Sit on hirmuhyvä se, että on sekä lasten ja nuorten puhelimen että vanhempainpuhelimen päivystäjiä, et tulee niinku kummaltakin puolelta sitä asiaa, et tulee se lasten ja nuortenkin näkökulma siihen.”

Yeungin (1999, 76) tutkimuksessa on löydetty vapaaehtoisista ryhmän kaipuu orientaatio, joka tarkoittaa, että vapaaehtoisilla oli päämotiivina elämäntilanteen muuttuessa löytää ydinryhmä, johon kuulua. Aineistosta tuli esille, että vapaaehtoiset kokivat tärkeäksi kuulua ryhmään, jossa saa keskustella vapaaehtoistoimintaan liittyvistä asioista toisten vapaaehtoisten kanssa. Vapaaehtoiset kuvailivat merkitykselliseksi vertaisuudenkokemuksen ja toisten vapaaehtoisten kanssa kokemusten jakamisen. Vastauksissa tuli esille, että vapaaehtoiset oppivat toisten vapaaehtoisten kanssa vuorovaikutuksessa ja he kokivat sosiaalisen pääoman kasvavan ryhmään kuuluessaan. Vapaaehtoiset toivat esille, että ryhmä tukee heidän omaa osaamista ja oppimista.

4.3.2 Avartamassa ymmärrystä ja vaikuttamassa

Aineiston perusteella haastatteluun osallistuneet vapaaehtoiset kokivat merkitykselliseksi, että heidän ymmärryksensä eri ilmiöistä kasvoi vapaaehtoistoimintaan osallistumisen myötä. Vastausten mukaan vapaaehtoistoiminta avaa ikkunan yhteiskunnassa oleviin ilmiöihin ja siihen miten ne näyttäytyvät tavallisten ihmisten arjessa. Aineiston perusteella vapaaehtoisten halu ymmärtää yhteiskunnassa vallitsevia ilmiöitä ja saada

niistä tietoa tuki toimintaan sitoutumista. Vapaaehtoiset kokivat saavansa vapaaehtoistoiminnassa kosketuksen ilmiöihin, joista muuten tietäisi hyvin vähän.

”Avartaa ymmärrystä, se oli hienosti sanottu. Uusperhe on yksi ilmiö mistä saa laajennettua ymmärrystä ja sukupuolen moninaisuus on yksi. Ja mä oisin näissä merkittävästi kapea-alaisempi, jos mä en ois täällä näihin tutustunut tarkemmin.”

”Se ei oo pelkästään, et vaikka olis lapsenlapsia tai lapsia tai omakohtaisesti elämässä jotakin, vaan siis tää yhteiskunnan ymmärtäminen. Se mikä tässä on lisääntynyt nyt, on tää uusperheiden, se on nyt se musta se voimakkain, mikä näkyy lasten ja nuorten ja vanhempien palveluissa.”

”Tää on semmoinen kosketuspinta näihin nuoriin ... nää auttaa ymmärtää, että miten sillä nuorisolla täällä Suomessa menee.”

”Ja tää on avartanut mun näkemystä, et se ei oo pelkästään jossain somessa pyörivä vaan oikeesti joku semmoinen näkemys. Ja nyt mä puhun vaan omasta näkemyksestä, minkä mä koen, et mikä on perheen merkitys ja asema on muuttunut siitä, ku mä oon ollu lapsi tai nuori tai vanhempi. Ja mäen näen täällä, et se on totta, et se ei oo mikään kupla.”

”Mutta siis sen takia, että pysyy selvillä siitä missä tässä yhteiskunnassa mennään.”

Osa haastateltavista koki merkitykselliseksi vaikuttamisen vapaaehtoistoiminnan kautta. Nylundin (2002) mukaan toisinaan vapaaehtoisia ohjaa mukaan toimintaan myös yhteiskunnan tila, esimerkiksi työllisyysasteen kasvaminen tai leikkaukset sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastauksissa tuli esille vapaaehtoisten osallistumisen taustalla vaikuttava arvomaailma ja halu vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin, joka on ohjannut vapaaehtoistyön pariin, ja joka tukee toiminnassa jatkamista.

”No siis kaikki vapaaehtoistyöt mitä mä oon ikinä tehnyt, ni mää on pitänyt, et ne on niin tärkeitä asioita. Et se on mulle niinku sellainen asia, et mä haluan olla vaikuttamassa. Se on vaikuttamistyötä. Aika juhlallista, mutta kyllä mä perimiltään juuri näin ajattelen.”

”Mulle kanssa tää perheiden tukeminen sen vanhemmuuden kautta on niin kuin arvokasta ja se tulee niinku nimenomaa tässä. Ja me tuodaan se lapsen näkökulma sit siellä meidän omassa työssä.”

”Et siis tää on mulle tärkeää, et mä voin yrittää vaikuttaa sellaiseen asiaan kuin perheiden asema.”

”Kyllähän se motiivi tehdä vahvistuu, ku näkee mitä täällä voi tehdä ja millainen tarve tälle on ... Toistaiseksi mä oon kokenut tän niin tärkeänä ja vaikuttavana.”

Vastausten mukaan yhteiskunnallinen näkökulma osallistumisen taustalla on vahvistunut toiminnassa mukana olemisen myötä, kun vapaaehtoiset ovat huomanneet pystyvänsä auttamaan ja tukemaan vanhempia, nuoria ja lapsia. Vastausten mukaan näyttää siltä, että vapaaehtoistoiminta on osaltaan sidottu aikaan, jolloin esimerkiksi yhteiskunnalliset asiat, kuten toteutettu politiikka, lasten ja perheiden palveluiden määrä tai lasten ja perheiden asema yhteiskunnassa vaikuttavat osaltaan vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen ja sitoutumiseen.

4.4 Organisaatio ja sen antama tuki sitouttajana

Vapaaehtoiset toivat vastauksissaan esille vapaaehtoistoimintaa koordinoivan organisaation tuen ja sen merkityksellisyyden vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen ja sitoutumiseen. Kaikki vapaaehtoiset kokivat, että tuki on ollut riittävää.

”Mä koen, että tuki on riittävää, on mukavia ohjaajia ja niin poispäin.”

”Emmä oo kokenu, et olis tarvinnut enemmän tukea. Ne on ehkä ollut enemmän sellaisia käytännön juttuja mihin on kysynyt, onko tähän joku standardi juttu mitä ootte käyttänyt. Yksi hienous onkin, et mä en olis varmaan kestänyt, et tän tyyppisiin puheluihin vastataan näin ja tän tyyppisiin näin, et joku olis alkanut ohjeistaa oikein kunnolla. Olis ollu liian ohjattua ja liian opastettua mun mielestä. Se on ollut tosi tärkeetä, et siihen on voinut laittaa peliin oman persoonan, et siinä on ne raamit ja arvot missä toimitaan, mitkä on yhteisiä.”

”Sit se, että täällä sekä soittajia että kollegoita kunnioittava ilmapiiri, et niihin suhtaudutaan kunnioittavasti. Se on mun mielestä semmoinen hieno asia. Ja sit

täällä on näitä karkkeja ja välipaloja ja sekin on ihan merkittävä asia. Ja sit voi valita oman tahdin. Jos tulee viisi testaus puhelua peräkkäin, voi käydä peilissä katsomassa onko mussa jotain vikaa ja ottaa karkkia ja silleen.”

Vastauksista selvisi, että kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä aloituskoulutukseen, jossa heidän mukaansa annettiin riittävästi tietoa vapaaehtoistoiminnan luonteesta.

”Musta se kurssi oli hyvä, siellä tuli nää asiat mukavasti esille.”

”Kyl mun mielestä siel kurssilla puhuttiin ja valmistettiin aika paljon testauspuheluihin.”

”Se peruskoulutus oli hyvä.”

Haastateltavat kokivat pääsääntöisesti olevansa tyytyväisiä muihinkin täydennyskoulutuksiin, joita heille on tarjottu.

”Mä olin oikein tyytyväinen siihen peruskoulutukseen ja sitten näihin mitä meillä on ollu täydennys koulutuksia, et ne kaikki on vastannut odotuksia ja täällähän hyvin järjestetty tuki.”

”Sosiodraama koulutukset on ollut tosi hyviä, se uusperheeseen liittyvä oli aivan mahtava. Näyteltiin uusperheeseen liittyvää problematiikkaa lapsen näkökulmasta.”

Toisaalta vastauksissa tuli esille, että täydennyskoulutukset ovat kehittyneet heikompaan suuntaan, mitä ne ovat aiemmin olleet.

”Koulutukset on menny takapakkiin, kun ne luennot välitetään muihin maakuntiin, ja vuorovaikutus on vähentynyt. Et nykyään se on, ku videoitu yliopistoluento, et se vuorovaikutus on vähentynyt.”

Yksi vastaaja koki saavansa tukea organisaation tilastointiohjelmasta, koska sen avulla on mahdollista analysoida omaa toimintaa. Vastauksessa vapaaehtoinen kertoi Auttavien puhelimien vuosiraportit merkitykselliseksi, sillä hän sai niistä tukea omalle toiminnalleen vapaaehtoistoiminnassa.

”Mä koen, että mä saan tukea tästä tilastoinnista, koska se niinkun ohjaa vielä jälkikäteen mun ajattelua, että okei, miten mä vastasin... Varsinkin siinä kirjeissä ja puheluissakin. Sit se prosessoi vielä sitä, et nyt mä niinku näin ja mä luen noi vuosiraportit ja katon et joo mullakin ollut tällaista tai nää on noussut tai tätä mä en oo hahmottanut.”

Vastausten mukaan ohjaajilta saatu henkilökohtainen tuki koettiin tärkeäksi. Kaikki vapaaehtoiset kertoivat ohjaajien tuen olevan merkityksellistä vapaaehtoistoiminnan kannalta.

”Mä oon ohjaajilta aika kivasti saanu tukea. Ne aina kyselee, et miten menee. Mä oon huomannu, et se on ehkä vähän yleistynytkin nyt viime aikoina. Nyt on tultu parikin kertaa vuoron aikana kyselee, et mites menee, millasia puheluita on tullu ja silleen.”

”Yhdestä puhelusta, niin kyllä se ohjaaja varmisteli vielä, että eihän sua jäänyt vaivaa. Ja sit vielä ku lähdettiin, nii olis varmaan ollut valmis juttelee siitä, vaikka kuinka paljon, jos oisin sanonu, et kyllä vähän vielä kaivelee.”

”Joo ne on toisaalta ottanut tosi hyvin tällaisen kokeneekin, että pystyvät hyvin vuorovaikuttamaan kyllä. Et jos heillä on joku näkökulma viel tai jos heillä ei ole niin kertovat, että ei olisi tullut toikaan mieleen, et hyvä ku laitoit ton. Mä uskon, että se pelaa se vuorovaikutus kumpaankin suuntaan.”

”Se mikä on tärkeätä on, että miten nää ohjaajat kohtelee meitä vapaaehtoisia. Niin sillähän on hirveen iso merkitys, koska niinhän me kohdellaan sitten niitä yhteydenottajia. Ne on hyvin ystävällisiä ja kannustavia.”

Kolme haastateltavaa koki, että organisaation tapa palkita ansioituneita vapaaehtoisia ansiomerkillä ei vapaaehtoisten mielestä ole kovin kannustavaa. Ulkoisen palkitsemisen sijaan osa vapaaehtoisista koki merkityksellisemmäksi jonkun muun tavan palkita tai kannustaa vapaaehtoisia jatkamaan toiminnassa.

”Henkilökohtaisesti mä en pidä sitä ansiomerkkiä kannustavana. Siis musta se on jääny menneeseen aikaan. Se koko muodollisuus on jotenkin pysähtynyt ja ehkä sellaista ulkoa tulevaa arvostusta. Mut et ei se tue enää tai ei sitä nähdä arvokkaana.”

Vapaaehtoiset toivat haastatteluissa esiin toiveita vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen liittyen. Vastauksissa pohdittiin, miten vapaaehtoisia voisi tukea entistä paremmin sitoutumaan vapaaehtoistointaan. Yhdessä vastauksessa tuli esille vapaaehtoisten vaikutusmahdollisuudet vapaaehtoistointaa kehitettäessä.

”Se mitä mitä mä oon näissä eri vapaaehtoistöissä pohdiskellu, on tää vapaaehtoisen rooli, et mikä sen on... Mä pidän aika tärkeänä sitä, että pystyy vaikuttamaan siihen vapaaehtoistyöhön. Tai jos näkee siinä työssä jotain mikä olis hyvä miettiä uusiks, se että siihen voisi vaikuttaa. Se ei ole ollenkaan kaikissa vapaaehtoistöissä mikään itsestäänselvyys.”

Vapaaehtoistyöntekijöiden sitouttamisessa on tärkeää ottaa vapaaehtoiset toiminnan kehittämiseen mukaan ja järjestää heille mahdollisuus säännöllisiin keskusteluihin, antaa palautetta ja huolehtia heidän hyvinvoinnista unohtamatta toiminnan vapaamuotoisuuden luonnetta. (Nylund & Yeung 2005, 31–32.) Osassa vastauksista toiveena oli enemmän vuoropuhelua vapaaehtoisten ja organisaation välillä. Haastateltavat kokivat, että järjestön ja vapaaehtoisten entistä tiiviimpi vuorovaikutus tukee toiminnassa jatkamista. Toiveena muutamassa vastauksessa oli yhteisten vuorovaikutuksellisten tilaisuuksien järjestäminen, joissa yhdessä kehitetään vapaaehtoistointaa.

”Tulisi miettiä niitä sitouttamisen tapoja. Miten saada vapaaehtoiset osaksi yhteisöä, että miten sitä voidaan tukea enemmän.”

”Keskustellaan sisällöistä ja vapaaehtoisten näkemyksiä siihen kehittämiseen, ettei vaan yhteistä kivaa aikaa.”

4.5 Vapaaehtoistointaan osallistumista rajoittavia tekijöitä

Vapaaehtoistointaan osallistumiseen rajoittavia tekijöitä vapaaehtoiset toivat vain vähän esille. Sorrin (2005, 137) mukaan vapaaehtoistointaan osallistumiselle tuo usein tilaa eläkkeelle siirtyminen tai perhe-elämän muutokset. Joistakin vastauksista kävi ilmi, että työelämä koetaan vapaaehtoistointaa rajoittavaksi tekijäksi.

”Ei ainakaan enää työelämä. Ennen työelämän epäsäännöllisyys rajoitti toisinaan, et silloin oli hyvä, että täällä oli vapaampia vuoroja. Mut en mä nää muita syitä.”

Yhdessä vastauksessa vapaaehtoisen omat terveydelliset seikat koettiin vapaaehtoistoimintaan osallistumista rajoittavaksi tekijäksi. Vastauksen mukaan tämä ei kuitenkaan tehnyt henkistä estettä jatkaa toiminnassa taukojen jälkeen, vaan vapaaehtoinen koki olevansa aina tervetullut mukaan toimintaan.

”Mulla rajoittaa ajoittain mun terveydellisest seikat, et mä en pääse tulemaan, mutta siinä ei ole mitään ongelmaa. Mä tulen sitten taas, kun asia on ja siin ei ole mitään, että mä koen aina olevani yhtä tervetullut, vaikka olisi ollut taukoa tai muuta. Et se ei sillee henkisesti rajoita.”

Hokkasen (2003a) mukaan vapaaehtoinen tekee vapaaehtoistoimintaan osallistumispäätöksen yhä uudelleen oman elämäntilanteiden käänköskohdissa. Osassa vastauksista kävi ilmi, että toisinaan vapaaehtoisten elämässä ei ole tilaa vapaaehtoistoiminnalle ja toisinaan he saattavat osallistua liian aktiivisesti eri vapaaehtoistoimintoihin eikä aikaa löydy sen vuoksi tarpeeksi kaikkiin vapaaehtoistoimintoihin.

”Välillä ei oman elämän takia ehdi sitten.”

”Helposti tulee liian ahneeksi, elämä täyttyy liian täydeksi eikä pysty sitten kunolla niitä tekemään.”

Haastattelussa vapaaehtoiset pohtivat syitä vapaaehtoistoiminnassa lopettamiselle. Vapaaehtoiset kokivat, että elämäntilanteella on suuri merkitys vapaaehtoistoiminnassa jatkamiseen.

”Se elämän tilanne helposti muuttuu. Koska ainakin siellä meidän kurssilla oli aika paljon opiskelijoita, jota silloin opiskelujen ohella pystyy pari vuotta hyvin tehdä ja sit tulee ruuhkavuosia helposti. Ja sitten taas jossain vaiheessa, ku lapset on tietyn ikäisiä, ni funtsii taas et vois olla aika kiva jatkaa ja sit ne tulee takas.”

”Veikkaisin, et nuoremmilla on elämäntilanteet, että tulee lapsia tai työpaikka tai opiskelut loppuu tai alkaa. Et semmoiset ihan muutokset, ihan käytännön syyt.”

Toisaalta yhdessä vastauksessa pohdittiin vapaaehtoistoiminnan lopettaminen myös inhimilliseksi ja ihmisyyteen kuuluvaksi ominaisuudeksi, koska innostus voi lopahtaa ja ihmisen siksi lopettaa vapaaehtoistoiminnassa.

”Ehkä joillekin, mut musta se kuuluu ihan ihmisten perusajatuksiin, et kokeillaan vähän aikaa jotain, vaikka pianon soittoa ja äh tää onkin vaikeeta ja mennään johonkin muuhun. Siis se on ihan inhimillistä.”

Tutkimusten mukaan vapaaehtoistoiminnassa lopettaminen on yleisempää mitä vaativammaksi vapaaehtoistyö muuttuu (Fengyan 2010, Pessi & Saari 2008). MLL:n Auttavien puhelin- ja nettipalveluiden vapaaehtoistoiminta rakentuu aineiston analyysin kautta haastavaksi ja osa yhteydenotoista koetaan rankoiksi. Haastateltavat pohtivat sen yhteyttä vapaaehtoistoiminnassa lopettamiseen.

”Joidenkin psyyke ei kestä, et tää kuormittaa liikaa... et vapaa-ajalla menee mielummin juoksee merenrantaan tai muuta, et tunnistaa, et se psyyke ei kestä enempää kuormitusta. Haluaa jotain muuta. Ei tää vaan kaikille myöskään sovi. Voi olla, et jos tulee omaan elämään jotain raskasta tai vaikeeta, et se voi vaikuttaa.”

”Mä luulen, et jos on sellainen vähän herkkä luonne, ni vaikka niitä käsittelisin, ni se sitten voi tuntua vähän liian rankalta.”

Vastauksissa mainittiin myös, että vapaaehtoistoiminnan markkinoinnissa olisi hyvä tuoda heti esiin vapaaehtoistoiminnan luonne ja vaativuus sekä siihen kuluva aika. Tällöin vapaaehtoistoimintaan ryhtyvän odotukset olisivat mahdollisimman totuudenmukaisia, mikä tukee toimintaan sitoutumisessa.

”Ku markkinoidaan, että eihän se vie sulta paljon aikaa ... että ne odotukset olis kohdallaan, että tää vie vaan pari tuntia kuukaudessa, kun se voi todellisuudessa olla muutakin. On koulutuksia ja tapaamisia ja on kokonaisvaltaisempaa kuin markkinoidaan. Se voikin viedä tosi paljon omia voimavaroja, vaikka on ajatellut, että menen ja autan muita.”

"Ja kyllähän se vie yllättävän paljon aikaa, et pitää olla tilaa sille asialle. Senkin kanssa voi sitten pelata, että kun alkuun pääsee niin ottaa vähän harvemmin, jos tarvis."

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää miksi vapaaehtoiset osallistuvat MLL:n Auttavien puhelin- ja nettipalveluiden vapaaehtoistoimintaan ja mitkä asiat tukevat vapaaehtoisia sitoutumaan toimintaan. Tutkielma on tapaustutkimus, sillä lähtökohtana ovat vapaaehtoisten kokemukset yhdessä valitussa vapaaehtoistoiminnan muodossa. Tämän vuoksi tutkimuksen tulokset kertovat ainoastaan haastatteluun osallistuneiden kokemuksista eivätkä tulokset ole yleistettävissä tällä aineistolla, mutta tutkimuksen tuloksia on mahdollista hyödyntää vapaaehtoistoimintaan suunniteltaessa ja kehitettäessä.

Tutkimukseen osallistuneet vapaaehtoiset olivat toimineet vähintään yli neljä vuotta ja pisimmillään kaksikymmentäkaksi vuotta vapaaehtoisina MLL:n Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa. Voidaan siis ajatella, että haastatteluun osallistuneet vapaaehtoiset ovat hyvin sitoutuneita juuri tähän vapaaehtoistoimintaan. Haastateltavilta kysyttiin vapaaehtoisena toimimisesta ja auttamiseen liittyvistä kokemuksista ryhmäteemahaastattelun avulla. Vastauksista on aineiston analyysin avulla hahmoteltu niitä tekijöitä, jotka ovat tukeneet jatkamaan vapaaehtoistoiminnassa.

Kaikille haastateltaville yhteistä olivat matalat odotukset toiminnalle vapaaehtoistoimintaan lähdettäessä. Yeungin (1999, 51) tutkimuksen mukaan auttamishaluiset vapaaehtoiset, joiden odotukset ovat matalat ja avarat, sitoutuvat pisimpään vapaaehtoistoimintaan ja kokevat sen erityisen palkitsevaksi. Aineiston perustella suurin osa haastateltavista oli sattumanvaraisesti nähnyt ilmoituksen vapaaehtoistoiminnasta ja sen innoittamana päättänyt hakeutua vapaaehtoiseksi. Haastatelluilla vapaaehtoisilla oli toimintaan mukaan lähtiessä vahva altruistinen halu auttaa, eivätkä individualistiset toiveet omista tarpeista tai toiveista näyttäneet olleen toimintaan lähtiessä keskeisiä. Tämän tutkimuksen valossa näyttää siis siltä, että vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen ja sitoutumiseen vaikuttavat yksilön matalat odotukset toimintaan mukaan lähtiessä.

Vastausten mukaan kaikilla haastateltavilla oli motiivina altruistinen halu auttaa. Näyttää siltä, että haastateltavien motiivi auttamiselle nousee sisältä päin ja pohjautuu arvoihin. Aineiston perusteella haastateltavat saivat auttamisesta itselleen hyvän olon

tunteen, jota he kuvasivat auttamisen ihanuutena. Pessin ja Oravasaaren (2011, 85) mukaan auttamishalun taustalla vaikuttavat usein vapaaehtoisen omat arvot, ja auttaminen koetaan tällöin henkisesti palkitsevaksi. Tämän tutkielman perusteella haastateltuun osallistuneista vapaaehtoisista on löydettävissä samoja piirteitä Pessin ja Oravasaaren (2011) tutkimuksen itsenäisten auttamismyönteisten ryhmän kanssa. Itsenäiset auttamismyönteiset vapaaehtoistoimijat kokevat auttamisen myönteisenä ja henkilökohtaisesti mielekkäänä, ei niinkään muiden arvostuksen takia vaan auttamishalun ja omien arvojen vuoksi. Suurin osa suomalaisista auttajista kuuluu tähän ryhmään ja myös tämän tutkimuksen valossa näyttää siltä, että haastatellut vapaaehtoiset kuluvat tähän ryhmään. (Pessi & Oravasaari 2011, 78, 85.)

Auttamishalu vapaaehtoistyön osallistumisen taustalla ei ole kuitenkaan uusi löytö (Yeung 1999, 54). Tutkielman tulos auttamisesta ja siitä saatavasta hyvän olon tunteesta viittaa Yeungin (2005) timanttimalin saaminen-antaminen motivaatioakseliin. Akselin ääripäät voivat esiintyä vapaaehtoisilla myös limittäin ja niiden väliin muodostuu motiiviksi keskinäinen apu ja vastavuoroisuus, kuten hyvän mielen tuottaminen ja saaminen. Tällöin toteutuu klassinen ajatus: ”antaessa saa”. Toiminnasta saadut onnistumisen kokemukset ja tunne itsestä tärkeänä, motivoivat auttamaan erityistarpeisia. (Yeung 2005, 109–111.)

Aineiston analyysin perusteella haastateltavat kuitenkin tiedostivat vapaaehtoistoiminnan antavan myös heille itselleen paljon. Tämä tuli esille vapaaehtoisten haluttomuutena määrittää itseään hyvän tekijäksi. Tulosten mukaan vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen vaikuttivat myös itsekkäät tekijät. Tämä tulos on yhteneväinen Nylundin (2002) tutkimuksen kanssa. Altruistisen auttamishalukkuuden lisäksi vapaaehtoisia motivoi individualistinen halu saada jotain vastikkeeksi. Vapaaehtoistoimintaan osallistumista ja siihen sitoutumista ohjaavat tällöin sekä altruistiset että individualistiset motiivit.

Aineiston analyysin perusteella vapaaehtoisilla ei ole kuitenkaan täysin itsekkäitä motiiveja saada omaan elämään vastinetta vapaaehtoistoiminnasta, vaan vapaaehtoiset kuvasivat vastikkeellisuutta vastavuoroisena kaksisuuntaisena väylänä. Vapaaehtoiset ko-

kivat saavansa vapaaehtoistoiminnasta itselleen hyötyä, joka liittyy omaan elämäntilanteeseen tai omaan elämään, mutta samaan aikaan haastateltavat kokivat pystyvänsä ammentamaan omia kokemuksiaan vapaaehtoistoiminnassa toisten auttamiseksi. Sorrin (2005, 139) mukaan on tärkeää hyväksyä ajatus, että vapaaehtoisilla on oikeus käyttää vapaaehtoistointaan osallistumista oman elämänsä hyvinvoinnin tukena, jolloin vapaaehtoisuus rakentuu eri osapuolia auttavaksi vuorovaikutukseksi.

Tämän tutkimuksen valossa vapaaehtoisten sitoutumiseen vaikuttaa vapaaehtoisten kokemus kuulumisesta ryhmään, joiden jäseniä he arvostavat ja kunnioittavat. Haastateltavat kertoivat vastauksissaan hyvin merkitykselliseksi toisten vapaaehtoisten kanssa jaetut kokemukset ja keskustelut. Hokkasen (2003a) tutkimuksen mukaan vapaaehtoistointaan osallistumisen ja siinä jatkamisen taustalla ovat omat henkilökohtaiset onnistumisen, elämän rikastumisen ja auttamisen kokemukset sekä toisaalta ryhmän synnyttämä yhdessä tekemisen tunne, ilosta ja samanhenkisten ihmisten olemassaolosta. Vapaaehtoinen voikin sitoutua toisiin vapaaehtoisiin, joka tukee toiminnassa jatkamista (Lahtinen 2013). Yeungin (2002) tutkimuksen mukaan sosiaalinen ulottuvuus on niin motiiveissa kuin mielikuvissakin yksi keskeinen syy osallistua vapaaehtoistointaan.

Lisäksi vapaaehtoiset kertoivat merkitykselliseksi oman ymmärryksen laajentumisen yhteiskunnassa olevien ilmiöiden osalta ja sitä kautta yhteiskuntaan kiinnittymisen ja vaikuttamisen. Vapaaehtoiset kokivat ilmiöistä saadun tiedon olevan hyödyllistä laajemminkin, mutta myös henkilökohtaisen elämän näkökulmasta. Osa vapaaehtoisista määritteli vapaaehtoistoiminnan vaikuttamiseksi. Hokkasen (2003b, 264) mukaan vapaaehtoiset kokevat tärkeäksi, että heillä oli mahdollisuus osallistua merkitykselliseen toimintaan, jossa voi toteuttaa omia arvojaan ja tuomaan esiin itselle tärkeitä asioita ja vaikuttamaan niihin. Monella haastateltavalla vapaaehtoistointaan osallistumiseen näyttää vaikuttavan aineiston perusteella yhteiskunnallinen tila. Vapaaehtoiset kuvasivat haastatteluissa perheiden asemaa ja tilannetta nyky-yhteiskunnassa ja heille tarjottavien palveluiden merkityksellisyyttä ja tärkeyttä. Vapaaehtoiset kokivat merkitykselliseksi pystyvänsä vaikuttamaan tähän heille tärkeään teemaan vapaaehtoistoiminnan avulla.

Vapaaehtoisten sitoutumiseen vaikuttaa tutkielman perusteella myös vapaaehtoistointaa organisoiva järjestö ja sen antama tuki. Vastauksissa tuotiin esille, että järjestön

ideologialla tai aatteellisuudella on ollut vaikutusta vapaaehtoistoimintaan lähtiessä. Kaikki vapaaehtoiset toivat vastauksissa esille ohjaajilta saadun tuen ja tuki määriteltiin riittäväksi. Tähän ohjaajilta saatuun tukeen oli kuitenkin erilaisia näkökulmia. Osa koki hyväksi ohjaajien vahvan tuen ja esimerkiksi vuoron aikana yllättävissä tilanteissa ohjaajilta saatavan ylimääräisen tuen. Toiset kokivat ohjaajat enemmänkin struktuurin ja rakenteiden luojina organisaation arvopohjaan perustuen. Samalla he näkivät, että vapaaehtoisilla tulee olla näiden raamien sisällä vapaus toteuttaa vapaaehtoistoimintaa. Nylundin ja Yeungin (2005) mukaan vapaaehtoisten sitoutumista tukee mahdollisuus säännöllisiin keskusteluihin, palauteen saaminen ja jaksamisesta huolehtiminen unohtamatta toiminnan vapaamuotoisuuden luonnetta.

Kaikki haastateltavat toivat vastauksissaan esille organisaation järjestämien koulutusten merkityksen. Ennen vapaaehtoistoiminnan alkamista kaikki olivat käyneet aloituskursin, jonka he kokivat erittäin hyödylliseksi. Osalla haastatelluilla oli toiveena, että vapaaehtoistoimintaan sisältyisi enemmän yhteistä keskustelua vapaaehtoisten ja järjestön välillä erilaisista ilmiöistä ja asioista, jotka ovat vapaaehtoistoiminnassa pinnalla. Nylundin ja Yeungin (2005) tutkimuksen mukaan vapaaehtoisten osallistaminen toiminnan suunnitteluun tukee vapaaehtoisten sitoutumista.

Vapaaehtoiset pohtivat myös toiminnassa lopettamisen syitä. Suurin osa haastateltavista pohti vastauksissa elämäntilanteen vaikuttavan sekä vapaaehtoistoimintaan lähtemiseen että siinä lopettamiseen. Yhdessä vastauksessa pohdittiin ihmisluonteeseen kuuluvana ominaisuutena sitä, että osa vapaaehtoisista käy kokeilemassa vapaaehtoistyötä ja lopettaminen nähtiin ihmisille ominaisena toimintana, kun kiinnostus vapaaehtoistoimintaa kohtaa lakkaa. Monessa vastauksessa pohdittiin myös vapaaehtoistoiminnan luonteen vaikutuksia toiminnan lopettamiseen. Vapaaehtoisten sitoutumista heikentää vapaaehtoistoiminnan muuttuminen haastavammaksi (Yeung 1999, Marjovuo 2014). Vastaajien mukaan yhteydenotot ovat ajoittain haastavia ja kuormittavia, minkä vuoksi päivystäjältä vaaditaan tietynlaista henkistä kestävyyttä ja voimavaroja tehdä vapaaehtoistyötä.

Aineiston analyysin perusteella haastatelluista vapaaehtoisista löytyi kaikkia Sorrin (1998) määrittelemiä vapaaehtoistyypppejä. Haastateltavista oli löydettävissä samoja

piirteitä kuin tilannekeskeisillä vapaaehtoistyypeillä. Kaikki haastatteluun osallistuneet olivat sen ikäisiä, että heillä työ- tai perhe-elämän muutosten myötä vaikutti olevan tilaa vapaaehtoistoiminnalle. Sorri (1998) tutkimusten mukaan eläkkeelle jääminen ja ikääntyminen luovatkin alustan vapaaehtoistoimintaan osallistumiselle. Toisaalta muutama vapaaehtoinen oli osallistunut vapaaehtoistoimintaan jo niin pitkään, ettei elämän muutoksilla mahdollisesti ollut vaikutuksia vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen tai sitoutumiseen. Haastateltavista oli löydettävissä myös kehityskeskeisen vapaaehtoistyyppin piirteitä, sillä haastateltavat kokivat vapaaehtoistoiminnan areenana, jossa he voivat eri tavoin kehittää itseään ja oppia uusia asioita. Aineiston perusteella haastateltavissa oli myös kriisikeskeisen vapaaehtoisen piirteitä. Yksi haastateltava toi esille selkeän elämänhistorian kriisin, joka on ohjannut vapaaehtoistoimintaan, mutta muillakin vapaaehtoisilla oli vapaaehtoistoiminnan ilmiöiden kautta yhteyksiä omaan elämään, vaikka ne eivät ilmenneet haastattelussa vapaaehtoiselle tapahtuneena elämänkriisinä.

Aineiston perusteella hahmottuu jokaisen vapaaehtoisen oma yksilöllinen suhde vapaaehtoistoimintaan, joka vaikuttaa toimintaan osallistumiseen ja sitoutumiseen. Aiempiin tutkimuksiin ja teoreettiseen viitekehykseen tutkimuksen tuloksia peilattaessa voidaan todeta, että vapaaehtoisia ohjaavat toimintaan ensisijaisesti altruistiset motiivit, jotka myös tukevat vapaaehtoistoimintaan sitoutumista. Näyttäisi kuitenkin siltä, että motiivit muuttuvat toiminnassa mukana olemisen myötä niin, että altruistiset motiivit säilyvät ennallaan, mutta niiden rinnalla voimistuvat itsekkäät motiivit, jolloin vapaaehtoistoiminnan vastikkeellisuus näyttäisi korostuvan pidempään toiminnassa mukana ollessa. Myös Yeung (2007, 158) on todennut, että vapaaehtoisen itselle saamisen rooli vahvistuu toiminnassa jatkettaessa.

Monet tutkimukset, kuten Sorri (1998) ja Yeung (1999), selittävät vapaaehtoiseksi ryhtymistä ja siihen sitoutumista yksilöstä käsin. Hokkasen (2003a) tutkimuksen mukaan vapaaehtoisuuteen sitoutumista ohjaa yksilön elämäntilanteesta juontavat tekijät, järjestöön liittyvät asiat sekä yhteiskunnalliset reunaehdot. Hokkanen korostaa, että pelkästään yksilöihin vaikuttamalla ihmisiä ei saada innostumaan vapaaehtoistyöstä, vaan siihen tarvitaan laajaa yhteiskunnallista tukea, mikä tarkoittaa kolmannen sektorin toimijoiden tukemista, toiminnan resursointia ja vapaaehtoistoiminnan luonteen ja au-

tionomian kunnioittamista. (Hokkanen 2003b, 264-265.) Tämän tutkielman tulokset luovat kuvaa vapaaehtoisen altruistisista ja individualistisista motiiveista, jotka vaikuttavat toimintaan osallistumiseen ja sitoutumiseen. Tutkielman tulosten mukaan toimintaan osallistumiseen ja sitoutumiseen ei kuitenkaan vaikuta pelkästään yksilön sisäiset motiivit vaan siihen liittyy myös järjestö ja sen antama tuki sekä yhteiskunnalliset asiat. Nämä eri osatekijät ovat tärkeää huomioida kehitettäessä vapaaehtoistoimintaan.

Tutkielman mukaan vapaaehtoisten sitoutumisen taustalla on siis yhteneväisiä tekijöitä, mutta toisaalta sitoutumiseen vaikuttaa hyvinkin yksilölliset polut. Nylundin tutkimus osoittaa, että samassakin järjestössä toimivat vapaaehtoiset ovat hyvin heterogeeninen joukko, jonka vuoksi vapaaehtoistoimijoita ja heidän motiivejaan on vaikea kuvata yksiselitteisesti (Nylund 2000, 135–136). Voidaan ajatella, että vapaaehtoisten oman äänen tulisi kuulua tutkimuksissa enemmän, jotta vapaaehtoistyön luonnetta voitaisiin ymmärtää syvällisemmin ja laajemmin eikä vain auttamishalun näkökulmasta. (Sorri 2005, 126-127.) On kuitenkin huomioitava myös järjestölliset ja yhteiskunnalliset reunaehdot, jotka vaikuttavat vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen sekä sitoutumiseen. (Hokkanen 2014, 25-26.)

6 POHDINTA

Vapaaehtoistoiminta ja siihen liittyvä tutkimus on merkityksellistä sekä yksilön että yhteiskunnan näkökulmasta. Ensiksikin tutkimusten mukaan kansalaisaktiivisuus voi synnyttää parhaillaan sellaista sosiaalista pääomaa kansalaisille, joka edistää hyvinvointia ja sosiaalisuutta ja jolla voidaan ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ongelmia. Toiseksi aiempien tutkimusten valossa vapaaehtoistoiminnan merkitys tekijöilleen näyttäisi olevan muutoksessa niin, että vapaaehtoistyöhön sitoutuminen on muuttamassa muotoaan lyhytkestoisemmaksi ja vapaaehtoistyön toteuttamisen muodot ovat saamassa erilaisia muotoja. Kolmanneksi vapaaehtoisvoimin järjestetyillä kolmannen sektorin palveluilla näyttäisi olevan nykyisin suuri rooli yhteiskunnassamme hyvinvointivaltiomallimme kuuluvien sosiaali- ja terveystalvelujen paikkaajina. Vapaaehtoistoimintaan liittyvät tutkimukset auttavat ymmärtämään eri näkökulmista vapaaehtoistoiminnan roolia ja tulevaisuuden näkymiä yhteiskunnassa.

Tässä tutkielmassa on tarkasteltu auttamista ja vapaaehtoistyöhön sitoutumista auttajasta itsestään käsin. Kun puhutaan vaativasta ja sosiaalityötä lähellä olevasta vapaaehtoistoiminnasta, johon osallistuminen vaatii vapaaehtoisen aikaa sekä henkisiä voimavaroja, herää kysymys, miksi ihmiset osallistuvat vapaaehtoistoimintaan ja sitoutuvat siihen pitkäksi aikaa. Tutkielman mukaan sitoutumiseen vaikuttavat sekä sisäiset että ulkoiset tekijät. Tulosten mukaan vapaaehtoisilla on vahva altruistinen motiivi osallistua toimintaan, mutta tämän lisäksi he tiedostavat itsellään olevan myös itsekkäitä motiiveja, jotka tukevat toiminnassa jatkamista. Tutkielman mukaan vapaaehtoistoiminnan yhteydellä vapaaehtoisen omaan elämään voi olla suurikin merkitys vapaaehtoistyöhön osallistumisessa ja sitoutumisessa. Vapaaehtoisuus voi rakentua vahvasti yksilön omista tarpeista ja merkityksistä käsin, vaikka keskeisin syy osallistua ja sitoutua pohjautuisi vilpittömään haluun auttaa.

Tutkielman mukaan yhteisöllisyys näyttäytyi vahvana liimana vapaaehtoisten kesken ja sitoutuminen vahvistui toiminnassa mukana ollessa toisiin vapaaehtoiisiin. Tulosten mukaan vapaaehtoisten keskinäistä yhteisöllisyyttä vahvistamalla voidaan vapaaehtoisia tukea jatkamaan toiminnassa. Järjestöissä voidaan siis tukea vapaaehtoisten sitoutu-

mista kiinnittämällä huomiota heti toiminnan aloittaessa siihen, että vapaaehtoinen liittyy osaksi yhteisöä ja pääsee jakamaan kokemuksia muiden vapaaehtoisten kanssa. Yhteisöllisyyttä ja kokemusten jakamista on tärkeää muistaa vahvistaa myös pidempään toiminnassa mukana olevien kesken, sillä tulosten mukaan vapaaehtoiset saattoivat saada hyvin merkittävää tukea toisista vapaaehtoisista ja heidän kanssaan jaetuista kokemuksista.

Kaiken kaikkiaan tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien kokemuksista väritty kuva elinvoimaisesta kansalaisyhteiskunnasta, jossa vapaaehtoistoiminta antaa aktiivisille toimijoille mahdollisuuden toteuttaa itseään tavalla, josta on hyötyä yhteiskunnalle, mutta joka tukee myös yksilön omaa hyvinvointia. Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että vapaaehtoistoimintaan sitoutuminen on yhteydessä yksilöllisten lähtökohtien lisäksi myös järjestöllisiin ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Näin ollen sitoutuminen ja siihen liittyvät tekijät voivat vaihdella eri järjestöissä ja erilaisissa yhteiskunnallisissa tilanteissa. Vapaaehtoisten sitoutumisen tarkastelu pelkästään yksilön näkökulmasta tuo esiin vain yhden tulokulman tähän moninaiseen ja monitahoiseen ilmiöön. Vapaaehtoistoimintaa kehitettäessä tulee ymmärtää ilmiö paljon laajemmin.

Vapaaehtoisten sitouttaminen tulee haastamaan tulevaisuudessa järjestöjä ja yhdistyksiä tarkastelemaan omaa rooliaan, rakenteitaan ja vapaaehtoisille tarjottujen tuen muotoja. Tulosten mukaan vapaaehtoiset haluavat olla mukana vaikuttamassa myös järjestössä vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen. Vapaaehtoistoiminnan kentällä on tärkeää ottaa vapaaehtoiset mukaan kehittämään yhdessä toimintaa ja pohtimaan ja arvioimaan erilaisia tuen muotoja, joiden avulla on mahdollista tukea vapaaehtoisten sitoutumista toimintaan. On kuitenkin hyvä muistaa, että pelkkä yksilön näkökulma ja heidän kokemusten esiin tuominen ei itsessään kehitä vapaaehtoistoimintaa, vaan siihen vaaditaan myös vahvaa yhteiskunnallista tahtoa, jotta vapaaehtoistoiminnan kenttä säilyy elinvoimaisena ja kansalaiset pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan vapaaehtoistoiminnan avulla. Poliittisilla päätöksillä on mahdollista vahvistaa järjestöjen asemaa ja resursseja tulevaisuudessa, jotta järjestöt voivat vastata vapaaehtoisten tarpeisiin.

Vapaaehtoistoiminnan kentällä syntynyt huoli vapaaehtoisten vaihtelevasta sitoutumisesta toimintaan ei vahvistu tämän tutkielman perusteella. Uskoisin, että tähän tulokseen vaikuttaa suhteellisen pieni aineisto ja haastateltavien hyvin samanlaiset elämäntilanteet, sillä suurimmalla osalla oli tilaa elämässä tehdä vaativaa ja aikaa vievää vapaaehtoistoimintaa. Vapaaehtoisten sitoutuminen on edelleen kuitenkin ajankohtainen tutkittava aihe ja tämänkin tutkielman tulos voisi olla erilainen, jos haastateltavissa olisi ollut suurempaa vaihtelua heidän iässä tai elämäntilanteissa. Jatkossa tutkimuksia vapaaehtoistoimintaan sitoutumisesta on varmasti tarpeellista tehdä edelleen, jotta vapaaehtoistoimijoista, vapaaehtoistoiminnasta ja sen muutoksista saadaan lisää tietoa ja näin toiminnan kehittämisessä on mahdollista ottaa vapaaehtoisten mahdolliset muutuneet tarpeet ja sitoutumiseen vaikuttavat tekijät entistä paremmin huomioon.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 1993: Erinomaista, rakas Watson. Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Alasuutari, Pertti 1994: Laadullinen tutkimus. Vastapaino. Tampere.
- Alasuutari, Pertti 2001: Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Yliopistopaino. Helsinki.
- Beckman, Svante 1981. Kärlek på tjänstetid omamatören och professionella inom vården. Arbetslivscentrum. Stockholm.
- Dufva, Virpi 2003: Sosiaali- ja terveysjärjestöperheet kuvassa. Teoksessa Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. PS-kustannus. Juva.
- Durkheim, Émile 1990: Sosiaalisesta työnjaosta. (Suomentanut Seppo Randell). Gaudeamus. Helsinki.
- Eskola, Jari 2007: 6-8? (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa: Leena Viinanmäki & Erkki Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015: Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa: Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Fengyan, Tang & Morrow-Howell, Nancy & Choi, Eunhee 2010: Why do older adult volunteers stop volunteering? Ageing and Society. Vol 30 (5) 859-878.
- Frey, Bruno & Stutzer, Alois 2002: Happiness and Economics. Princeton University Press. California.
- Harju, Aaro 2005: Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1995: Teemahaastattelu. Yliopistopaino: Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2011: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki University Press. Helsinki.
- Hokkanen, Liisa 2003a: Vapaaehtoisuus – pala elämää. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskusten julkaisuja 6. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu.
- Hokkanen, Liisa 2003b: Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Hokkanen, Liisa 2014: Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Rovaniemi: Lapin yliopisto, Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 145.
- Jaakkola, Jouko 1994: Sosiaalisen kysymyksen yhteiskunta. Teoksessa Jaakkola, Jouko & Pulma, Panu & Satka, Mirja & Urponen, Kyösti (toim.): Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki.
- Jokivuori, Pertti 2002: Sitoutuminen työorganisaatioon ja ammattijärjestöön – kilpailevia vaihtoehtoja? Jyväskylä University Printing House. Jyväskylä.
- Kanter, Rosabeth Moss 1968: Commitment and Social Organization. A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. American Sociological Review 33, 499–517.
- Kiikeri, Mika & Ylikoski, Petri 2004: Tiede tutkimuskohteena: filosofinen johdatus tieteen tutkimukseen. Gaudeamus. Helsinki.
- Koskiahon, Briitta 2001: Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, Antti & Kurki, Leena (toim.): Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Vastapaino. Tampere.
- Lahtinen, Pirkko 2003: Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. SMS-Tuotanto: Vantaa.

- Laitinen, Arto & Pessi, Anne Birgitta & Saari, Juho 2011: Yhteiskuntien solidaarisuus. Kolme peruskysymystä. Teoksessa: Laitinen, Arto & Pessi, Anne Birgitta (toim.): Solidaarisuus. Gaudeamus. Helsinki.
- Lasten ja nuortenpuhelimen vuosiraportti 2017. Mannerheimin lastensuojeluliitto. https://dzmdrerwnq2zx.cloudfront.net/prod/2018/04/09104716/MLL_LNP_raportti_2017_www.pdf Viitattu 3.1.2018.
- Lehtinen, Sini 1994: Tukihenkilö apuna arjessa. Järjestöjen tukihenkilöprojekti. Sosiaaliturvan keskusliitto. Hakapaino. Helsinki.
- Mannerheimin Lastensuojeluliiton vuosikertomus 2017. Lapset ensin. <https://dzmdrerwnq2zx.cloudfront.net/prod/2018/05/17114644/MLL-vuosikertomus-2017-VERKKOON.pdf> Viitattu 3.1.2018.
- Marjovuori, Ari 2014: Vapaaehtoistyön ytimessä. Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisu 9:2014. Uni-grafia. Helsinki.
- Markkola, Pirjo 2005: Kristillissosiaalinen työ kansalaisaktivismi ja naiset 1800-luvulla. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere.
- Matthies, Aila-Leena 1996: Hyvinvoinnin sekatalous ja suomalaiset välittävät organisaatiot. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Ulla Kotakari & Marianne Nylund (toim.) Välittävät verkostot. Vastapaino. Jyväskylä.
- Meyer, John P. & Allen, Natalie J. 1997: Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application. SAGE Publications. Thousand Oaks.
- Moilanen, Liisa 1995: Ryhmähaastattelu työyhteisössä. Tiedonkeruun ja vaikuttamisen väline. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007: Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin Ammattikorkeakoulu Stadian julkaisu. Sarja B: Oppimateriaalit 6. Helsinki.
- Mönkkönen, Kaarina 2005: Toiminnallinen vaikuttaminen. Maallikkous vuorovaikutuksen energialähteenä. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere.
- Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma 2005: Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Mäkinen, Olli 2006: Tutkimusetiikan ABC. Gummerus kirjapaino Oy. Vaajakoski.
- Niemelä, Jorma 2003: Järjestöt ajan hengen uudistajina. Teoksessa Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. PS-kustannus. Juva.
- Noddings, Nel 2003: Happiness and Education. The Press Syndicate of the University of Cambridge. Cambridge.
- Nylund, Marianne 2000: Varieties of Mutual Support and Voluntary Action. A Study of Finnish Self-Help Groups and Volunteers. The Finnish Federation for Social Welfare and Health. Helsinki.
- Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta 2005: Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere.
- Omoto, Allen M., & Snyder, Mark 1995: Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service and perceived attitude change among AIDS volunteers. Journal of Personality and Social Psychology, 68, 671–686.
- O'Reilly, Charles & Chatman, Jennifer 1986: Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior. Journal of Applied Psychology. Vol. 71, No. 3, 492-499.

- Peltosalmi, Juha & Hakkarainen, Tyyne & Särkelä, Riitta & Eronen, Anne 2012: Järjestöbarometri 2012. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki.
- Peltosalmi, Juha & Londén, Pia & Kiukas, Vertti & Särkelä, Riitta 2014: Järjestöbarometri 2014. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.
- Pessi, Anne Birgitta 2008: Suomalaiset auttajina ja luottamus avun lähteisiin. RAY:n juhluvuo-
den kansalaiskyselyjen tulokset. Avustustoimen raportteja 19. Helsinki.
- Pessi, Anne Birgitta & Saari, Juho 2008: Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suo-
messä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.
- Pessi, Anne Birgitta & Oravasaari, Tomi 2011: Suomalaisen altruismin tyypit. Auttamisen
kolme muotokuvaa. Teoksessa Pessi, Anne Birgitta & Saari, Juho (toim.): Hyvien ihmisten
maa. Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki.
- Pohjola, Anneli 1999: Kansalaisten toiminta-areenat. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Kinnunen
Petri & Siisiäinen Martti (toim.): Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toi-
minnan moninaisuudesta. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.
- Pohjola, Anneli 2007: Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa: Leena Viinamäki & Erkki
Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Gummerus Kir-
japaino Oy. Jyväskylä.
- Pulma, Panu 1994: Vaivaisten valtakunta. Teoksessa Jaakkola, Jouko & Pulma, Panu & Satka,
Mirja & Urponen, Kyösti (toim.): Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen
sosiaalisen turvan historia. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki.
- Putnam, Robert D. 2000: Bowling alone. The collapse and Revival of American Community.
Simon & Schuster. New York.
- Rissanen, Päivi & Puumalainen, Jouni 2016: Kokemuksen kautta osaamiseen: Vapaaehtoisuus,
vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus. Kuntoutus 1:2016, 2-8.
- Ruuhonen, Marita 2003: Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajana. Teok-
sessa Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhan-
nella. PS-kustannus. Juva.
- Ruuhonen, Markku 1986: Järjestöjen vapaaehtoistyö muuttuvassa yhteiskunnassa. Teoksessa
Pirkko Hakkarainen (toim.) Sinua tarvitaan. Vapaaehtoistoiminnan vuosikirja 1984-1985.
Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010: Haastattelun analyysin vai-
heet. Teoksessa: Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen (toim.) Haastat-
telun analyysi. Vastapaino. Tampere.
- Rönneberg, Leif 1998: Hyvinvointi ja kolmas sektori. Teoksessa Petri Kinnunen & Raimo Laitinen
(toim.) Näkymätön kolmas sektori. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Saari, Juha & Pessi, Anne Birgitta 2011: Auttaminen kilpailukyky yhteiskunnassa. Teoksessa
Pessi, Anne Birgitta & Saari, Juho (toim.): Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-
yhteiskunnassa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki.
- Saari, Juho & Kainulainen, Sakari & Yeung, Anne Birgitta 2005: Altruismi – Auttamisen lahja
Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa. Yliopistopaino. Helsinki.
- Siisiäinen, Martti & Kankainen, Tomi 2009: Järjestötoiminnan kehitys ja tulevaisuudennäky-
mät Suomessa. Teoksessa Suomalaiset osallistujina. Katsaus suomalaisen kansalaisvai-
kuttamisen tilaan ja tutkimukseen. Oikeusministeriö.
- Snyder, Mark 1993: Basic research and practical problems: the promise of a "functional"
personality and social psychology. Personality and Social Psychology Bulletin, 19,
251–264.
- Sorri, Hannu 1998: Vapaaehtoisuus ja elämäntilanne. Kirkon tutkimuskeskus. Tampere.

- Sorri, Hannu 2005: Elämän käänneet. Arvojen ja identiteettien muutokset. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere.
- Särkelä, Riitta 2016: Järjestöt julkisen kumppanista markkinoiden puristukseen. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen muutos sosiaalipalvelujen tuottajana 1990-2010. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu. Helsinki.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino oy. Jyväskylä.
- Urponen, Kyösti 1994: Hyvinvointivaltio muotoutuu. Teoksessa Jaakkola, Jouko & Pulma, Panu & Satka, Mirja & Urponen, Kyösti (toim.): Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaalisen turvan historia. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki.
- Yeung, Anne Birgitta 1999: Valmius vapaaehtoistyöhön. Tutkimus Pelastusarmeijan mainoskampanjan innoittamista vapaaehtoistyöntekijöistä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Vanhempainpuhelimien vuosiraportti 2017. Mannerheimin lastensuojeluliitto. <https://dzmdrerwnq2zx.cloudfront.net/prod/2018/03/07094218/MLL-VPN-raportti-2017.pdf> Viitattu 3.1.2018.
- Vertio, Harri 2003: Järjestöt asiantuntijoina. Teoksessa Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. PS-kustannus. Juva.
- Yeung, Anne Birgitta 2002: Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa- ihanteita vai todellisuutta? Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys ry. Helsinki.
- Yeung, Anne Birgitta 2004: Individually Together. Volunteering in Late Modernity: Social Work in the Finnish Church. The Finnish Federation for Social Welfare and Health. Helsinki.
- Yeung, Anne Birgitta 2005a: Tutkimustyökaluja vapaaehtoismotivaation mysteeriiin. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere.
- Yeung, Anne Birgitta 2005b: Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere.

LIITTEET

Liite 1 Infokirje vapaaehtoisille tutkielmaan osallistumisesta

Hei MLL:n päivystäjä!

Olen Lapin yliopiston sosiaalityön opiskelija ja olen tekemässä pro gradu – tutkielmaa, jossa kartoitetaan vapaaehtoisten kokemuksia Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL) Auttavissa puhelin- ja nettipalvelussa. Tutkimussuunnitelmani on hyväksytty MLL:n johdokunnassa syyskuussa 2018. Tutkielmassa vastaan kysymyksiin: Millaisia kokemuksia auttamisesta on yli 4 vuotta päivystäjänä toimineilla vapaaehtoisilla? Mitkä tekijät ovat tukeneet vapaaehtoistoiminnassa jatkamista? Koska Auttavien puhelimen toiminta ei toteutuisi ilman vapaaehtoisten panosta, on tärkeää saada tietoa vapaaehtoisten kokemuksista ja ajatuksista vapaaehtoistoiminnasta, jotta heitä osataan tukea, ohjata ja kannustaa jatkamaan mukana toiminnassa.

Tutkimusaineiston kerään haastattelemalla vapaaehtoisia päivystäjiä. Haastattelu on ryhmähaastattelu, johon voi osallistua neljä vapaaehtoista yhtä aikaa. Teen yhden ryhmähaastattelun Lasten- ja nuortenpuhelimen vapaaehtoisille ja yhden Vanhempainpuhelimen vapaaehtoisille. Haastattelu toteutetaan Empaatin tiloissa, jota on mahdollisuus käyttää keskiviikko iltaisin haastattelun tekoa varten. Haastattelu on tarkoitus toteuttaa loka-marraskuun aikana. Haastattelun päivämäärä tarkentuu lähemmin, mutta mahdollisesti se voisi olla ke24.10, ke31.10 tai ke14.11 klo:17.30. Haastattelun tekemiseen varaan aikaa noin 1½h.

Jos olet toiminut yli 4 vuotta vapaaehtoisena MLL:n auttavassa puheli- ja nettipalvelussa (joko Lasten- ja nuortenpuhelimessa tai Vanhempainpuhelimessa) ja sinulle sopisi keskiviikkoilta loka-marraskuussa ja olet kiinnostunut osallistumaan haastatteluun, ota yh-

teyttä minuun sähköpostilla tai puhelimitse (joko soittamalla tai laittamalla viestin). Ensimmäiset ilmoittautuneet pääsevät mukaan haastatteluun. Haastatteluun osallistujat saavat korvaukseksi leffalipun.

Opinnäytetyötäni ohjaa VTT, yliopiston lehtori Tarja Juvonen (tarja.juvonen@ulapland.fi). Tutkimuksen ja sen tulosten esittelyn yhteydessä ei missään vaiheessa tule ilmi haastateltavien henkilöllisyys, paikkakunta tai mikään tunnistettavuuteen liittyvä tekijä. Olen sitoutunut tuhoamaan aineiston ja muun materiaalin tutkielman hyväksymisen jälkeen.

Ystävällisin terveisin,

Sirpa Seppälä p. 0400-738384 / sipe.seppala@gmail.com

Liite 2 Informoitu suostumus

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISEEN

Lapin yliopiston sosiaalityön opiskelija Sirpa Seppälä on tekemässä pro gradu -tutkielmaa, jonka aiheena on vapaaehtoisten kokemukset Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL) Auttavissa puhelin- ja nettipalveluissa. Tutkielmassa vastataan kysymyksiin: Millaisia kokemuksia auttamisesta on yli 4 vuotta päivystäjänä toimineilla vapaaehtoisilla? Mitkä tekijät ovat tukeneet vapaaehtoistoiminnassa jatkamista? Tutkimuksen aineisto kerätään teemahaastatteluin, jotka toteutetaan ryhmähaastatteluna. Tutkimuksen ja sen tulosten esittelyn yhteydessä ei missään vaiheessa tule ilmi haastateltavien henkilöllisyys, paikkakunta tai mikään tunnistettavuuteen liittyvä tekijä. Opiskelija sitoutuu tuhoamaan aineiston ja muun materiaalin tutkielman hyväksymisen jälkeen.

Osallistumalla haastatteluun annat suostumuksesi siihen, että vastauksiasi käytetään tämän tutkielman tekemiseen. Jos sinulla tulee vielä haastattelun jälkeen kysymyksiä haastatteluun tai tutkielmaan liittyen, voit olla minuun yhteydessä.

Ystävällisin terveisin,

Sirpa Seppälä

p. 0400-738384 / sipe.seppala@gmail.com

Liite 3 Teemahaastattelun runko

TEEMA 1: VAPAAEHTOISTOIMINTAAN LÄHTEMINEN

Kuinka kauan olet toiminut vapaaehtoisena MLL:n Auttavissa puhelin- ja nettipalvelussa?

Oletko aiemmin tehnyt tai teetkö samaan aikaan jotain muuta vapaaehtoistyötä?

Miksi valitsit juuri MLL:n Lasten ja nuorten/ Vanhempainpuhelimien vapaaehtoistoiminnan?

Kuinka paljon käytät aikaa vapaaehtoistyöhön kuukaudessa?

TEEMA 2: KOKEMUKSET VAPAAEHTOISTOIMINNASTA

Oletko saanut hyviä kokemuksia auttamisesta? Millaisia? Kerro esimerkki sellaisesta tilanteesta, mikä on tuntunut erityisen palkitsevalta?

Onko sinulla ikäviä kokemuksia auttamisesta? Millaisia? Kerro esimerkki sellaisesta tilanteesta, mikä on tuntunut erityisen haastavalta?

Vastaako vapaaehtoistointa omia odotuksiasi?

Onko vapaaehtoistoinnalla vaikutuksia omaan hyvinvointiisi tai elämääsi? Millaisia?

Mitä vapaaehtoistyön tekeminen merkitsee sinulle?

TEEMA 3: TEKIJÄT, JOTKA OVAT TUKENEET VAPAAEHTOISTOIMINNASSA JATKAMISTA

Mitkä asiat motivoivat sinua tekemään vapaaehtoistyötä MLL:ssä? Ovatko motiivit vaihdelleet/olleet samat eri vaiheissa vapaaehtoistointaan osallistuessa?

Oletko kokenut jonkin asian rajoittavan osallistumistasi vapaaehtoistointaan?

Millaista tukea olet saanut vapaaehtoisena toimiessasi?

Minkälaiset asiat kannustavat ja tukevat sinua osallistumaan ja jatkamaan vapaaehtoistoinnassa?

Millaisia syitä näet sille, että vapaaehtoiset lopettavat vapaaehtoistyön?